

**CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA EN  
EL MARCO DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y LA UPTC**

**DANIEL ALFONSO ZORRO BAYONA**

**CODIGO: 201311831**

**XIMENA ALEJANDRA CELY CHAPARRO**

**CODIGO: 201310806**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

**SECCIONAL SOGAMOSO**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

**2018**

**CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA EN  
EL MARCO DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y LA UPTC**

**DANIEL ALFONSO ZORRO BAYONA  
XIMENA ALEJANDRA CELY CHAPARRO**

**DIRECTOR  
MISAEAL SEGURA ALONSO**

**Proyecto de Grado para optar al título de Contador Público.  
MODALIDAD MONOGRAFIA.**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
SECCIONAL SOGAMOSO  
CONTADURÍA PÚBLICA**

**2018**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

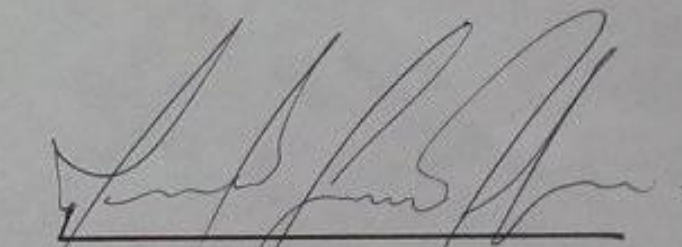
---

---

---

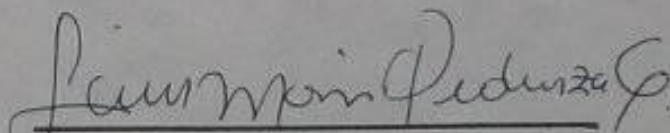
---

---



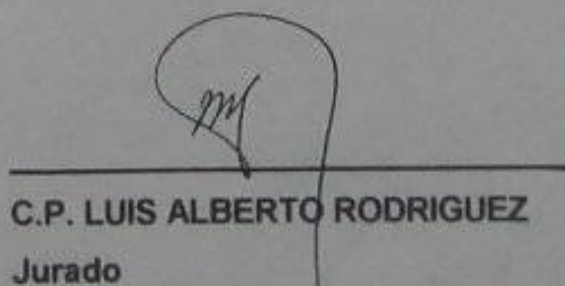
---

**MISAEAL SEGURA ALONSO**  
Director de monografía



---

**ECO. LINA MARIA PEDRAZA**  
Jurado



---

**C.P. LUIS ALBERTO RODRIGUEZ**  
Jurado

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar queremos agradecer a la Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia, su escuela de contaduría pública y al grupo de docentes que impartieron su conocimiento y experiencias en beneficio de nuestro aprendizaje y que nos trajeron valiosas enseñanzas en el transcurso de estos años que estuvimos vinculados a ella.

Al docente Misael Alfonso Segura, quién nos brindó su apoyo y que gracias a su guía y trabajo de acompañamiento se logró llevar a feliz término el desarrollo de la monografía.

A la administración municipal de Tota en cabeza de su alcalde Edgar Antonio Moreno Chaparro que nos permitieron desarrollar esta monografía, y más específicamente la secretaria de cultura, turismo y juventud Daniela Vargas que nos brindó la información necesaria como son documentos indispensables para el desarrollo de esta monografía.

A la gestión del señor concejal del municipio de Tota Cristian Fabián Martínez quien facilito la relación entre la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y el Municipio de Tota para poder desarrollar de manera eficiente la caracterización del sector turístico del municipio.

A los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, los propietarios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, restaurantes, y demás que nos colaboraron con la información necesaria para llevar a feliz término el desarrollo de esta monografía.

A nuestros padres, hermanos, familiares y amigos que siempre creyeron en nosotros, nos brindaron su comprensión y apoyo sin condición.



### **DEDICATORIA**

En primera medida a Dios porque sin él nada hubiese sido posible.

A mis padres y hermanos, quienes confiaron incondicionalmente en mí y me brindaron su apoyo como motivo primordial para seguir adelante pese a las dificultades y nunca desfallecer con el fin de hacer realidad este sueño, y que fueron y seguirán siendo una chispa muy importante en mi vida.

A mis amigos y compañeros con los que compartimos experiencias y que siempre creyeron en mí pudiendo alcanzar mis sueños y metas que me propusiere.

**DANIEL ALFONSO ZORRO BAYONA**

*Técnico laboral en Contabilidad y Finanzas*

### **DEDICATORIA**

En primer lugar, doy gracias a Dios por haberme dado fuerza y valor para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de esta etapa de mi vida, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, hermanos y demás familiares por brindarme su apoyo incondicional en todo momento con sus consejos, motivación constante y confianza.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías, tristezas y a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo y permitieron la realización de mis metas y proyectos propuestos.

Finalmente, a cada uno de los docentes que hicieron parte de este proceso de aprendizaje impartiendo sus conocimientos, experiencia y asesoría que permitieron mi desarrollo profesional.

**XIMENA ALEJANDRA CELY CHAPARRO**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	12
TÍTULO .....	13
1 PROBLEMA.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
2 OBJETIVOS .....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
3 JUSTIFICACIÓN.....	18
4 MARCO DE REFRENCIA.....	20
4.1 MARCO TEÓRICO .....	20
4.1.1 ¿Qué es una caracterización? .....	20
4.1.2 Teoría del turismo .....	20
4.1.3 Turismo en Colombia.....	24
4.1.4 Cadena de valor del turismo .....	25
4.1.5 Turismo ecológico y sostenible.....	28
4.1.6 Patrimonio turístico .....	30
4.1.7 Importancia del sector turístico en el municipio .....	32
4.2 MARCO HISTÓRICO.....	33
4.3 MARCO NORMATIVO .....	34
4.4 MARCO CONCEPTUAL .....	35
4.5 MARCO ESPACIAL .....	36
4.5.1 Descripción física.....	36
5 DISEÑO METODOLOGICO .....	38
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	38
5.2 MÉTODO DE ESTUDIO.....	38

## **CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA**

5.3	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
5.4	POBLACIÓN .....	39
5.5	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	39
5.5.1	Fuentes de información primaria.....	39
5.5.2	Fuentes de información secundaria.....	39
5.6	FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
6	CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURISTICO EN TOTA.....	42
6.1	SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR TURISTICO EN TOTA.....	42
6.1.1	Organización la prestación de servicios turísticos en el municipio de Tota .....	42
6.1.2	Análisis y representación gráfica de la Información .....	48
6.2	INVENTARIO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA.....	74
6.2.1	Valorización y jerarquización de los elementos turísticos del municipio de Tota .....	77
6.3	APORTES DEL SECTOR TURÍSTICO A LAS RENTAS DEL MUNICIPIO.....	96
6.4	MATRIZ DOFA DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA 97	
6.4.1	Matriz DOFA del sector turístico del municipio de Tota .....	98
6.5	INFORME DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE TOTA.....	103
7	CONCLUSIONES.....	105
8	RECOMENDACIONES.....	106
9	ANEXOS.....	108
10	REFERENCIAS.....	116
11	BIBLIOGRAFÍA .....	117

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de aspectos generales de los prestadores de servicios turísticos .....	49
Tabla 2: Análisis de los establecimientos de alojamiento y hospedaje .....	53
Tabla 3: Análisis de los establecimientos de gastronomía y bares .....	60
Tabla 4: Análisis de los prestadores de servicios turísticos .....	66
Tabla 5: Análisis de los establecimientos de artesanías, víveres y similares .....	69
Tabla 6: Inventario Turístico de Tota .....	78
Tabla 7: Matriz DOFA del sector turístico del municipio de Tota .....	98

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cadena de valor del turismo .....	27
Ilustración 2: Mapa Turístico del municipio de Tota .....	37
Ilustración 3: Número de establecimientos de servicios turísticos por tipologías...	48
Ilustración 4: Número de atractivos turísticos del municipio de Tota según su tipología .....	74
Ilustración 5: Categorización del patrimonio cultural.....	75
Ilustración 6 : Categorización del patrimonio natural .....	77
Ilustración 7: Evidencias socialización de la caracterización del sector turístico del municipio de Tota en el restaurante playa blanca.....	104

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Menú - Herramienta de recolección de información turística .....	108
Anexo 2: Formato para la recolección de información de establecimientos de alojamiento y hospedaje .....	109
Anexo 3: Formato para la recolección de información de establecimientos de gastronomía y bares .....	110
Anexo 4: Formato para la recolección de información de prestadores de servicios turísticos .....	111
Anexo 5: Formato para la recolección de información de transportadores turísticos .....	112
Anexo 6: Formato para la recolección de información de guías turísticos .....	113
Anexo 7: Formato para la recolección de información de establecimientos de artesanías, víveres y similares .....	114
Anexo 8: Listado de personas que asistieron a la socialización de la presente caracterización .....	115

## **RESUMEN**

**TÍTULO:** CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA, EN EL MARCO DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y LA UPTC

**AUTORES:** DANIEL ALFONSO ZORRO BAYONA  
XIMENA ALEJANDRA CELY CHAPARRO

## **DESCRIPCIÓN**

El departamento de Boyacá se ha caracterizado por ser uno de los lugares más visitados por su diversidad natural, cultural, religiosa en todo el país, además por su ubicación estratégica y facilidad de acceso desde Bogotá y otras partes de Colombia. Sin embargo, el municipio de Tota aún no ha logrado posicionarse como un potencial atractivo turístico, a pesar de contar con diversos atractivos turísticos como: El afloramiento rocoso, camino de arrieros o camino de la miel, los picachos, páramo de las alfombras, páramo del pantano colorado, playa blanca, mirador del lago de Tota, lago de tota, los arcos, piedra del amor, iglesia del señor de los milagros, santuario de los arcos, capilla doctrinera nuestra señora de los dolores de Tota.

Teniendo en cuenta que el municipio de Tota cuenta con una gran variedad de recursos turísticos naturales, culturales se da la necesidad de impulsar la actividad turística en este municipio, mediante un convenio interinstitucional la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Sogamoso y la alcaldía del municipio de Tota, deciden realizar un estudio que permita conocer la situación actual del sector turístico del municipio con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades y debilidades que tiene el sector, de tal manera que se puedan diseñar estrategias que permitan promover el desarrollo de la actividad turística en el municipio de Tota.

A continuación, se muestra la situación actual del turismo en el municipio de Tota, teniendo en cuenta la información obtenida en la aplicación de las encuestas a los prestadores de servicios del municipio de Tota: operadores turísticos (cabalgatas ecológicas, paseo en cuatrimoto, paseo en lancha, etc), restaurantes, establecimientos de alojamiento y hospedaje, establecimientos de artesanías y los factores que afectan la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

Para el desarrollo del proyecto se tuvo en cuenta el inventario turístico realizado por estudiantes de la escuela de administración turística y hotelera de la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia seccional Duitama.



## ABSTRACT

**TITLE:** CHARACTERIZATION OF THE TOURIST SECTOR OF THE MUNICIPALITY OF TOTA, IN THE FRAMEWORK OF THE INTERINSTITUTIONAL AGREEMENT BETWEEN THE MUNICIPAL ADMINISTRATION AND UPTC

**AUTHORS:** DANIEL ALFONSO ZORRO BAYONA  
XIMENA ALEJANDRA CELY CHAPARRO

## DESCRIPTION

The department of Boyacá has been known for being one of the most visited places due to its natural, cultural and religious diversity throughout the country, as well as its strategic location and easy access from Bogota and other parts of Colombia. However, the municipality of Tota has not yet managed to position itself as a potential tourist attraction, despite having various tourist attractions such as: The rocky outcrop, the road of muleteers or the honey road, the peaks, the moorland of the carpets, paramo of the red marsh, white beach, viewpoint of the lake of Tota, lake of Tota, the arches, stone of love, church of the lord of miracles, sanctuary of the arches, doctrine chapel Our Lady of Sorrows of Tota.

Bearing in mind that the municipality of Tota has a great variety of natural and cultural tourism resources, there is a need to promote tourism in this municipality, through an interinstitutional agreement with the Pedagogical and Technological University of Colombia, Sogamoso sectional, and the mayor's office of the municipality de Tota, decide to carry out a study that allows to know the current situation of the tourist sector of the municipality in order to identify the strengths, opportunities and weaknesses that the sector has, in such a way that strategies can be designed to promote the development of the activity tourism in the municipality of Tota.

Below is the current situation of tourism in the municipality of Tota, taking into account the information obtained in the application of surveys to service providers in the municipality of Tota: tour operators (ecological horseback riding, ATV ride, ride by boat, etc.), restaurants, accommodation and lodging establishments, handicraft establishments and the factors that affect the provision of a quality service to users.

For the development of the project, the tourist inventory made by students of the school of tourism and hotel management of the pedagogical and technological university of Colombia, Duitama sectional was taken into account.

## INTRODUCCIÓN

Una caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación de aspectos, componentes, acontecimientos, actores, procesos y contexto de una experiencia, hecho o proceso; en el presente estudio se busca conocer la situación actual del sector turístico en el municipio de Tota, para obtener información se aplicaron encuestas a los propietarios de los establecimientos de alojamientos y hospedaje, restaurantes y operadores turísticos; con base en la información se realizó un análisis que permitió determinar cómo se encuentra el turismo en el municipio de Tota.

Con base en esta caracterización la entidad territorial puede formular e implementar planes, programas y proyectos que permitan dar a conocer al municipio como atractivo identificándose como destino turístico regional y nacional mejorando la calidad de la prestación del servicio. También se tienen la intención de que los prestadores de servicios se concienticen de la importancia de capacitarse y así brindar un servicio de calidad.

Dentro de la caracterización se establecieron objetivos como:

Recolectar información acerca de la situación actual de la actividad turística en el municipio de Tota.

Identificar el patrimonio turístico del municipio de Tota y establecer los atractivos turísticos del mismo que aún no se han explotado y/o aprovechado para fortalecer el desarrollo económico en este municipio.

Determinar el aporte del sector turístico a las rentas del municipio de Tota y diseñar estrategias para promover el turismo con el fin de fortalecer esta fuente de ingreso y mejorar el posicionamiento de este sector en el municipio.

## **TÍTULO**

Caracterización del sector turístico del municipio de Tota en el marco del convenio interinstitucional entre la administración municipal y la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC)

## **1 PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según el Plan de desarrollo de Tota 2016 - 2019 Unidos dejaremos huella “Tota se ha caracterizado por ser un municipio de vocación agrícola, ganadera y turística. No obstante, siendo sectores importantes, no se encuentran potencializados”<sup>1</sup>, además cuenta con una gran variedad de recursos materiales e inmateriales como el recurso humano, las costumbres, tradiciones, hermosos paisajes como el lago de tota, playa blanca, el páramo de las alfombras que se pueden apreciar en cualquier parte del territorio totense. El aprovechamiento de dichos recursos puede hacer de Tota una alternativa en el sector turístico de la región. Sin embargo, este sector no ha tenido un apoyo continuo por los entes territoriales que garanticen que sus habitantes vean en el turismo una nueva forma de vida y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los mismos.

Existen algunos prestadores de servicios turísticos que están enfocados solamente en desarrollar sus actividades en un solo atractivo turístico del municipio y no han tenido en cuenta otros atractivos o recursos turísticos en los cuales se pueden realizar diversas actividades turísticas debido a la falta de estudios serios como una caracterización en Tota que genere políticas públicas para que sean implementadas por las administraciones.

De igual manera el sector agropecuario no garantiza la sostenibilidad de las familias Totenses, se evidencia que la comunidad desarrolla estas actividades de manera muy empírica e informal según el Esquema de Ordenamiento Territorial de Tota, desconociendo formas de emprendimiento desde el cooperativismo.

Sin embargo, existen alternativas para el desarrollo del municipio como lo es el ámbito turístico del sector terciario que puede establecerse aprovechando los recursos naturales y las oportunidades que en este sector se dan.

No obstante las deficiencias también se hacen evidentes según el Plan de desarrollo de Tota 2106 – 2019 “Unidos dejaremos huella” (2016 pág. 87) en el municipio existe “relativa vocación empresarial, es decir, debe pasarse hacia la agroindustria o la industria pecuaria; baja formación en competencias laborales y emprendimiento; no hay marca ciudad, no se es consciente del potencial que se posee y no se ha definido al municipio como un producto que debe comercializarse; y no existen políticas urbanísticas que permitan hacer un

---

<sup>1</sup> TOTA. ALCALDÍA DE TOTA. Ley 152. (15, julio, 1994). Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Plan de desarrollo Tota 2016-2019 “Unidos dejaremos huella”. Alcaldía de Tota., 2016. No.126. p. 41

ambiente construido más atractivo para el turista y que se compadezca con la hermosura del paisaje natural.”<sup>2</sup>

Debido a esta situación, los gobiernos tanto departamentales como municipales desde sus respectivos planes de desarrollo deben hacer esfuerzos para impulsar proyectos y actividades que potencialicen el sector turístico de la región, para así evitar que factores como la falta de inversión pública, la poca promoción del sector turístico y la falta de interés de los prestadores de servicios turísticos sean determinantes a la hora de impulsar dichas actividades limitando las posibilidades de conocer las ventajas y oportunidades que brinda el sector; por consiguiente, es necesario conocer la situación operativa, financiera y administrativa que actualmente tienen los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en el municipio.<sup>3</sup>

De acuerdo a lo anterior, es necesario realizar una caracterización del sector turístico que identifique las fortalezas y debilidades del sector así como los servicios, atractivos turísticos, recursos e infraestructura con los que cuenta el municipio y determine cuál es la participación del mismo en la economía de este, de tal forma que se aproveche de manera adecuada las ventajas y oportunidades que ofrece el sector turístico como dinamizador de la economía local, creando estrategias de competitividad que desarrollen y consoliden el sector turístico como un componente importante en la economía del municipio de Tota.

---

<sup>2</sup> Ibid. p.87

<sup>3</sup> CÁRDENAS, Leidy; MARIÑO, Ingrid. Caracterización del sector turístico de Sogamoso en el marco de la alianza estratégica interinstitucional del conocimiento para la competitividad del municipio de Sogamoso. Proyecto de Grado para optar al título de Contador Público. Sogamoso. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Contaduría Pública. 2014. 79 p.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en cuenta que el municipio de Tota carece de una caracterización del sector turístico, se busca determinar los principales factores que influyen en el desempeño de este sector en la economía del municipio, y de esta manera definir estrategias para resaltar el sector, por consiguiente, se plantea el siguiente interrogante a investigar:

¿Cuáles son los servicios, atractivos turísticos, recursos e infraestructura con los que cuenta el municipio de Tota, para promocionar el turismo como uno de los pilares más productivos de la región, y que estrategias se pueden implementar para mejorarlos?

## **1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

La caracterización del sector turístico en el municipio de Tota busca determinar la situación actual del sector, identificar cuáles son sus necesidades y conocer los beneficios que brinda al desarrollo de las personas dedicadas a esta actividad. El desarrollo de este proyecto se basa en dar respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Cuál es la información con la que cuenta el municipio respecto al desarrollo del sector turístico?

¿Cuál es el patrimonio turístico con el que cuenta el municipio de Tota y cuáles de los atractivos turísticos de este municipio aún están sin explotar?

¿Qué tipo de turismo se promueve en el municipio de Tota y cuál es el tipo de turismo ideal que se debe promover en este municipio?

¿Cuánto aporta el sector turístico a las rentas del municipio de Tota y cómo puede la administración municipal promover el turismo para fortalecer esta fuente de ingreso?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar el sector turístico del municipio de Tota en el marco del convenio interinstitucional entre la administración municipal de Tota y la UPTC, y determinar los recursos y atractivos turísticos con los que cuenta el municipio.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recolectar y analizar la información acerca de la situación actual de la actividad turística en el municipio de Tota.
- Identificar el patrimonio turístico del municipio de Tota y establecer los atractivos turísticos del mismo que aún no se han explotado y/o aprovechado para fortalecer el desarrollo económico en este municipio.
- Determinar el aporte del sector turístico a las rentas del municipio de Tota y diseñar estrategias para promover el turismo con el fin de fortalecer esta fuente de ingreso y mejorar el posicionamiento de este sector en el municipio.
- Elaborar y socializar un informe de caracterización en el sector turístico del municipio de Tota con los prestadores de servicios turísticos, la administración municipal y la comunidad en general.



### 3 JUSTIFICACIÓN

Según el Plan departamental de desarrollo 2012 - 2015 Boyacá se atreve “el Departamento de Boyacá se ha caracterizado por su diversidad en actividades industriales y agropecuarias, que le han otorgado un reconocimiento a nivel nacional; sin embargo, las actividades relacionadas con la prestación de servicios y en especial los servicios relacionados con el turismo han llegado a ubicarse en un renglón muy importante en la economía de los municipios de la región”.<sup>4</sup>

Sin duda el departamento de Boyacá cuenta con las condiciones y características para ser un departamento pionero en turismo, por lo cual es necesario aprovechar las condiciones y oportunidades favorables que tiene el departamento para impulsar la actividad turística en todos los municipios.

Este proyecto se centra en el desarrollo que ha logrado el municipio de Tota respecto a su actividad turística y hotelera en los últimos años, cuáles son los servicios turísticos que presta actualmente a propios y visitantes; de esta manera, lograr establecer cómo esta actividad incide social y económicamente en los habitantes del municipio, cómo participa el municipio desde la administración y el desarrollo colectivo de este sector.

Debido a esto se hace necesaria una caracterización objetiva que identifique el desarrollo del sector turístico, los servicios turísticos que actualmente presta y de qué manera aquellas organizaciones de turismo contribuyen al desarrollo y sostenimiento del sector. Con el fin de buscar estrategias que faciliten la competitividad de este sector en la región y así brindar un excelente servicio y mantener un equilibrio entre los diferentes factores que componen la actividad turística, determinando de manera adecuada las debilidades que tiene el sector para realizar inyección de recursos y así fortalecer el sector turístico del municipio y aprovechar de manera positiva sus oportunidades.

El propósito de esta monografía tiene como fin proporcionar información veraz y de calidad que orienten los programas, proyectos y planes de acción por parte del gobierno municipal en donde se involucre activamente el sector turístico y se reconozca de manera objetiva los aspectos y elementos que integran el potencial turístico del municipio.

El desarrollo de este proyecto para los estudiantes de Contaduría Pública y carreras afines es importante teniendo en cuenta que se realizará un trabajo en donde se recopila información verídica y concreta acerca de la situación actual del sector turístico en el municipio de Tota; además, se busca facilitar el acceso y puesta en práctica del conocimiento en el proceso de formación profesional impartido por la universidad formándonos como líderes en gestión de sistemas de

---

<sup>4</sup> BOYACÁ. GOBERNACIÓN DE BOYACÁ. Ley 152. (15, julio, 1994). Plan departamental de desarrollo 2012 - 2015 "Boyacá se atreve". Gobernación de Boyacá., 2012.No. 330.

información organizacional, con la capacidad de proporcionar información útil y de calidad que orienten planes, proyectos y programas diseñados para dar solución a las necesidades de la comunidad en búsqueda de una mejor calidad de vida por parte del gobierno municipal que involucren el sector turístico y reconozca de manera clara las oportunidades y beneficios que genera este sector para el desarrollo económico del municipio de Tota, de igual manera se busca formular estrategias que conlleven al sector turístico de este municipio a ser reconocido a nivel local, regional y nacional mejorando la calidad de vida de las personas oriundas de Tota y agudizando el comercio de la región.

En este sentido, la monografía se desarrolla de igual manera para optar al título de Contador Público, además este está incorporado en el marco de la Alianza Estratégica Interinstitucional entre el municipio de Tota y la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia –Seccional Sogamoso.

## **4 MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 MARCO TEÓRICO**

#### **4.1.1 ¿Qué es una caracterización?**

“Desde una perspectiva investigativa la caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso”.<sup>5</sup>

La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado (sistematizar de forma crítica).<sup>6</sup>

“La caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual (Strauss & Corbin, 2002), que se hace desde la perspectiva de la persona que la realiza. Esta actividad de caracterizar (que puede ser una primera fase en la sistematización de experiencias) parte de un trabajo de indagación documental del pasado y del presente de un fenómeno, y en lo posible está exenta de interpretaciones, pues su fin es esencialmente descriptivo”.<sup>7</sup>

#### **4.1.2 Teoría del turismo**

El turismo entendido como un sector económico, ha dado un nuevo enfoque para el análisis del desarrollo de la economía de muchos países, sin embargo, para Cabarcos el turismo más allá de ser un sector económico, “es una actividad económica que afecta a diversos sectores, actividades, servicios y productos”.

El turismo antiguamente era reducido solo a la dinámica de los hoteles, hoy en día es una demanda más generalizada que incluye otros aspectos y más profundidad. Los cambios que han ocurrido en la evolución de las sociedades, han tenido repercusiones en el turismo, el autor menciona aspectos como:

---

<sup>5</sup> SANCHEZ, Arvey. Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos. Instrumento para la caracterización de experiencias. Medellín. Fundación Universitaria Católica del Norte, 2011. p.189.

<sup>6</sup> BONILLA, Hurtado & JARAMILLO, 2009. Citado por UPEGUI, Arvey. Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos. Instrumento para la caracterización de experiencias. Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte, 2011.p. 189.

<sup>7</sup> (Strauss & Corbin, 2002). Citado por UPEGUI, Arvey. Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos. Instrumento para la caracterización de experiencias. Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte, 2011.p.189.

- La capacidad económica: Mejora de la capacidad adquisitiva de los empleados de las industrias

- Transportes: Desarrollo de nuevos medios de transporte para las personas - Vacaciones pagas: Aumento de los beneficios para los trabajadores

- La moda: Adquisición de nuevas costumbres y necesidades de desplazamientos.

Otras de las variables que dan un indicio de la demanda turística en un país son: los ingresos por turismo y el número de visitantes extranjeros.

Existen factores de gran influencia para el desarrollo de las actividades turísticas como lo son: La población, la renta, el precio de los bienes, la popularidad del país, acontecimientos históricos, servicio aéreo, cambios demográficos.

De los pilares claves para el desarrollo de esta actividad se encuentra, la distribución de información de los servicios, esta se entiende como la forma de poner al alcance de los consumidores las ofertas de las empresas, para lo cual se usan las figuras de intermediaciones entre las grandes empresas y los clientes.

El desarrollo tecnológico en cuanto al uso de internet ha revolucionado la venta de servicios turísticos, dentro de las principales ventajas que menciona la autora del uso de esta herramienta para los turistas son:

- Comodidad - Tiempo de espera reducido

- Disponibilidad de servicio las 24 horas.

Este tipo de herramientas son claves para incrementar la cobertura de usuarios que utilizarán el servicio, lo que traerá para los empresarios, mayores posibilidades de realizar ventas.

En lo que respecta al aspecto hotelero ha presentado un incremento en oferta basado en un servicio profesional y eficaz, este tipo de actividad también requiere tener en cuenta aspectos como: la competencia y el cliente.

Para lograr que un país obtenga los beneficios que el desarrollo turístico permite, es necesario que los actores involucrados conozcan los aspectos claves de su participación en el sector.

Crosby y Prato realizan un análisis sobre el desarrollo del turismo rural, en la cual se incluyen las principales funciones realizadas por las entidades privadas y públicas dentro de las estrategias para el desarrollo de proyectos de turismo rural, lo cual puede aplicarse al caso de estudio, teniendo en cuenta que, según la organización actual de la sociedad, estos dos participantes juegan roles decisivos, no solo en materia rural sino en desarrollo de proyectos urbanos del sector turístico.

Por una parte, el autor menciona las entidades públicas; cuya actuación es fundamental en el desarrollo de proyectos, actuación que debe estar enmarcada en el cumplimiento de normativas y leyes que garanticen la idoneidad de los proyectos, es precisamente este tipo de entidades quienes fijan la pauta para el actuar de las

entidades privadas, pues ejercen un control mayúsculo en las actividades, también es mencionado por el autor que estas entidades deberían centrarse en corregir las imperfecciones del mercado, para garantizar un correcto manejo de los recursos y una legislación más equitativa con los demás participantes del sector.

Otra de las funciones que se otorgan a estas entidades es la relacionada con la información, en el sentido de recopilar, analizar y transmitir de tal forma que exista claridad entre la oferta y la demanda y además, permita tomar decisiones correctivas tempranas. Estas entidades también se encontrarían encargadas de garantizar la protección al consumidor y de la calidad, por lo que se hace necesario que tengan la ilustración adecuada para conocer las implicaciones de su actuar en el entorno, de acuerdo a lo mencionado por Rivas cuando afirma que el Gobierno tiene la función de coordinación y además “un papel imprescindible en los procesos de mejora de competitividad del sector turístico”

Los gobiernos conocen el impacto de la actividad turística en el desarrollo económico y así lo mencionan Miralbell et al., cuando enumera como beneficios para el Estado, el aporte de divisas que no se pueden obtener en otras actividades, la redistribución de la renta, mejoramiento de la imagen del país y una buena forma de darse a conocer por el exterior, también se hace énfasis al papel del Gobierno al afirmar: “ solo los poderes públicos pueden conseguir que el desarrollo turístico se realiza en beneficio de la colectividad”, así las cosas el papel del Gobierno es determinante en el desarrollo de esta actividad.

Otro de los actores que mencionan Crosby y Prato es el sector privado y uno de sus principales papeles es la interacción directa con el turista, a través de la prestación de sus servicios, este sector: “ha llevado las iniciativas de inversiones para desarrollar la actividad turística” Lo anterior se debe a la necesidad de las entidades privadas por generar rentabilidad que les permita ser perdurables y económicamente sostenibles.

En el desarrollo de sus actividades, las entidades privadas también han sido pioneras en la aplicación de nuevas formas y herramientas de gestión e innovación, y se evidencia su interés por la formación del talento humano, el cual es uno de los pilares que garantiza el correcto desarrollo del sector turístico, dado su enfoque en la prestación de servicios.

Teniendo en cuenta lo mencionado por los autores, existen dos participantes claves en el sector y sin lugar a dudas, el actuar de las entidades privadas dependerá de lo que rijan las públicas, por lo tanto, establecer nuevas estrategias para lograr un sector más productivo, debe ser una tarea que incluya lo demandado por una parte y requerido por la otra, para lograr y así lograr un beneficio conjunto.

En el caso de Colombia se puede evidenciar este tipo de comportamiento, en el turismo efectuado en zonas como la sierra nevada de Santa Marta y el nevado del Cocuy.

Otro aspecto clave es la alteración ambiental que provoca el turismo, al desarrollar proyectos de construcción de nuevas instalaciones no controlados, la pesca y en algunos sectores geográficos, la caza, así también la venta de animales exóticos, los cuales son despropiados de su hábitat para servir de adorno doméstico o en



ocasiones para fines medicinales, lo que genera un impacto ambiental, tanto en fauna como en flora. Para efectuar cualquier actividad de las anteriormente mencionadas, deberían realizarse los estudios pertinentes, antes hacer cambios tan bruscos en los ambientes.

Para lograr el éxito en un sector como el turismo, es necesario para los empresarios promover estrategias que les permitan consolidarse, de allí que muchas empresas están a la vanguardia en innovación para la prestación de sus servicios, ello conlleva un análisis de las condiciones internas de la empresa. Uno de los factores determinantes en el éxito de los servicios turísticos es el factor humano, unido a la capacidad profesional de los trabajadores, sin embargo, existen casos en los cuales el talento humano es deficiente, Zuleta y Jaramillo realizan un análisis de las características sociales y culturales de la ciudad de Cartagena de Indias, una de las ciudades emblema de turismo en el país y de la cual se esperaría fuera un referente, no obstante, estos autores en varios de sus apartes, evidencian debilidades en la organización social y empresarial que no permiten que la ciudad adquiera un mayor renombre.

En su estudio, los autores analizaron la situación turística desde varios frentes, entre los cuales se encontraron:

**Nivel educativo de los habitantes de la región:** Toda región que desee catalogarse como turística, debe procurar el desarrollo académico y la especialización de sus habitantes, una mano de obra que se presente limitada en entrenamiento y escasa capacitación, trae como consecuencia bajas remuneraciones y atención deficiente a los turistas. Unido al nivel de capacitación de las personas, viene la necesidad de vocación de servicio turístico de los habitantes de la región, que genere una cultura que permita integrar a esta actividad una mayor parte de la población.

**Infraestructura urbana:** Incluye las características estructurales de las edificaciones, los espacios públicos como parques, alumbrados e instalaciones de uso público de las cuales se debe garantizar un mantenimiento óptimo que permita a los visitantes, una instancia cómoda y segura.

**La percepción extranjera:** representa tanto circunstancias favorables como desfavorables para el desarrollo del sector, cualquier imagen que se pueda llevar un turista con respecto a un lugar específico del país, puede afectar negativa o positivamente las posibilidades de desarrollo turístico de las demás regiones. Garantizar la solidez de un sector como el turístico, requiere la combinación de estrategias, estas estrategias están enmarcadas en la planificación que debe tener un país en cuanto al desarrollo que desee darle al sector, este autor divide la tarea en tres frentes:

- Nivel Macro: nivel estratégico nacional que incluye la política de turismo, dentro del que se encuentra el Estado.
- Nivel Meso: nivel programático de implementación de la política de turismo, en el cual participan los programas de instituciones públicas y privadas

- Nivel Micro: nivel operativo en el cual se encuentran las unidades de ejecución de los proyectos. Las estrategias propuestas en la planificación, deben convertirse en líneas de acción, este autor menciona que dichas estrategias pueden guardar relación con los siguientes aspectos:

- Impulsar y consolidar nuevos productos: Lo que implica la investigación del mercado que permita establecer las tendencias y la generación de las ideas de nuevos productos.

- Promoción de la oferta turística en mercados accesibles

- Cooperación público- privada: Resaltando la importancia de la sinergia entre estos dos frentes sociales

- Desarrollo de un turismo sostenible/medio ambiente: Disminuyendo los impactos negativos del mismo.

- Fomento de la calidad del producto turístico: Mediante la determinación de estándares que permitan un mayor ordenamiento de los prestadores del servicio

- Aumento de la competitividad nacional: Unidades mejor preparadas para dar la talla a las exigencias de los distintos mercados - Capacitaciones: Tanto para las entidades públicas como privadas

- Control y fiscalización: Como la garantía del cumplimiento de las normas establecidas para proteger a turistas y usuario de los servicios del sector.

Cabe resaltar que cualquier actividad que se desarrolle en torno a la mejora, reestructuración o implementación de labores propias del sector, debe tomar como consideración las normativas vigentes, la capacidad de respuesta de las empresas que prestan los servicios, las necesidades, requerimientos y peticiones constantes de los turistas, a fin de eliminar cualquier acción que pueda ocasionar un perjuicio a cualquiera de los frentes mencionados.<sup>8</sup>

#### **4.1.3 Turismo en Colombia**

El turismo es una de las actividades económicas más prósperas para la región, y puede convertirse en un renglón muy importante de la economía del municipio sabiendo aprovechar los recursos y las oportunidades.<sup>9</sup>

El potencial del turismo es la capacidad para crear eslabonamientos hacia adelante y hacia atrás sólidos y que permiten la inclusión de diversos sectores lo que permite mayor empleo de las familias mejorando su calidad de vida y se consolida como un pilar fundamental de desarrollo económico de las regiones.

<sup>8</sup> HERNÁNDEZ, Y. Caracterización del sector turismo empresarios de Bucaramanga y su Área metropolitana. Trabajo de Grado para optar al título Ingeniero Industrial. Bucaramanga. Universidad Santo Tomás. Facultad Ingeniería Industrial. 2017. p.113.

<sup>9</sup> CELY C, Ximena, ZORRO B, Daniel.



El auge del turismo se ha incrementado en los últimos años; en Colombia se puede evidenciar cómo a partir de procesos de transformación productiva y de conservación de ecosistemas, se ha direccionado la actividad turística y se ha enfocado en los diferentes tipos de turismo que se pueden desarrollar.<sup>10</sup>

El departamento de Boyacá posee gran variedad de riqueza cultural y natural, dentro de las cuales el municipio de Tota se destaca por su alto patrimonio turístico y cultural lo que hace que sea un destino turístico apetecido por los visitantes tanto propios como extraños.

Dentro del esquema de ordenamiento territorial del municipio se encuentran caracterizados y delimitados geográficamente algunos terrenos del municipio con un uso de suelo asignado para adelantar actividades ecoturísticas.

Según el plan de desarrollo “unidos dejaremos huella” se evidencia que la intención de la administración municipal es hacer del turismo una oportunidad de desarrollo para la comunidad totense, pero como tal no se plantean metas concretas.<sup>11</sup>

Teniendo en cuenta lo expuesto por el banco interamericano de desarrollo<sup>12</sup>, se puede afirmar que para el municipio de Tota es favorable desarrollar un tipo turismo que no comprometa de forma inapropiada sus recursos naturales y culturales, para lo cual se debería implementar un turismo sostenible que garantice la protección de sus recursos y la satisfacción a propios y visitantes por la prestación de un servicio turístico de excelente calidad.

Se encuentran actividades y proyectos enfocados en agroturismo “entendiéndose este como un tipo de turismo especializado en el cual el turista se involucra con el campesino en las labores agrícolas”

#### **4.1.4 Cadena de valor del turismo**

Según la Junta de Comercio y Desarrollo, Comisión de Comercio y Desarrollo, & Reunión de expertos sobre la contribución del turismo al desarrollo sostenible, se establece:

Una cadena de valor como se muestra en la ilustración 1, donde se pueden identificar los diferentes eslabonamientos que se pueden crear con el desarrollo del turismo, no obstante, en muchos países en desarrollo, los eslabonamientos entre el sector turístico y los demás sectores siguen siendo débiles por cuánto no se aprovechan lo suficiente; y al respecto dice lo siguiente:

<sup>10</sup> Banco interamericano de desarrollo. 2007.[en línea] [Citado 8 Junio., 2017] Disponible en internet: <http://www.iadb.org/en/inter-american-development-bank,2837.html>

<sup>11</sup> Plan d desarrollo de Tota. Op.Cit., p.41.

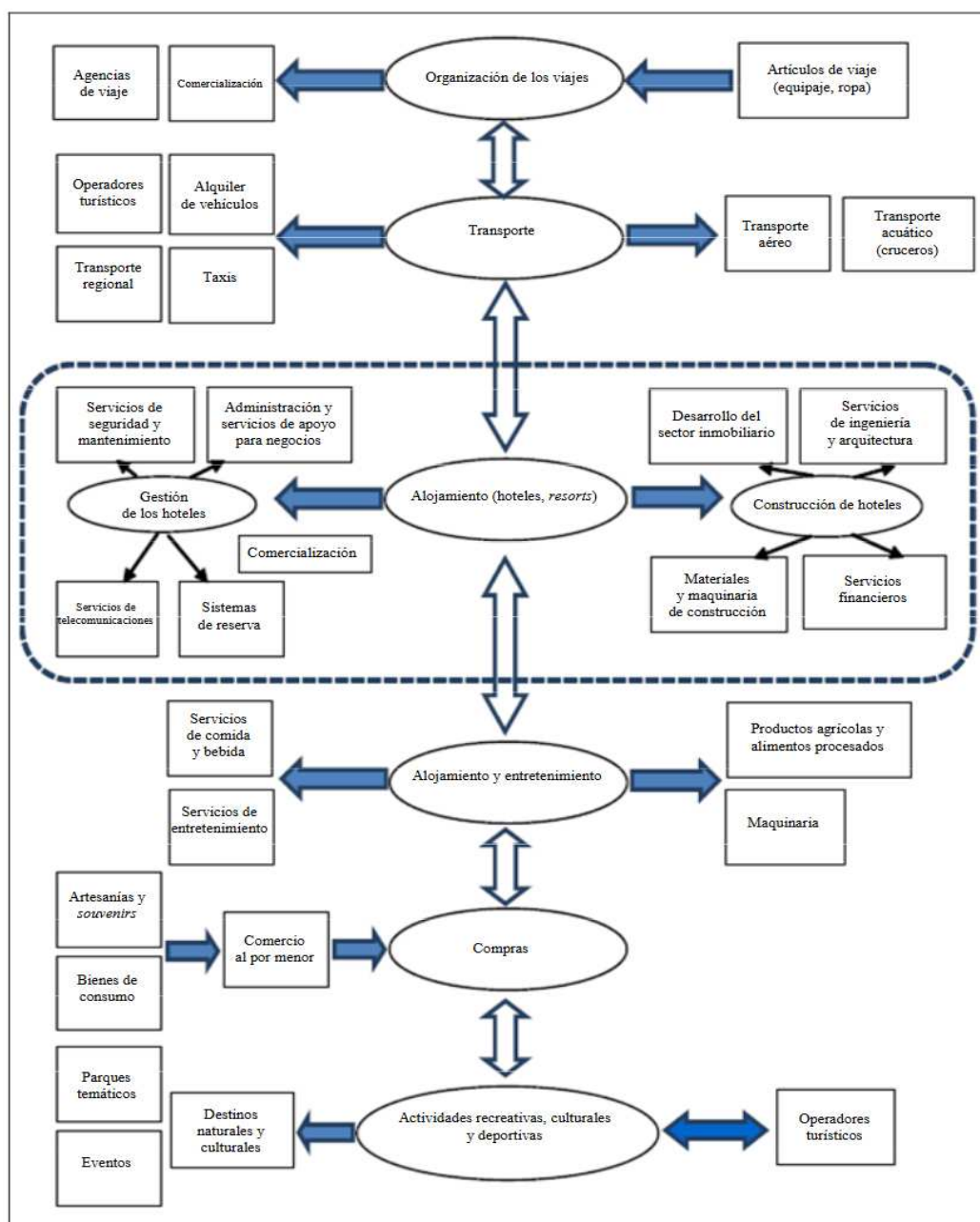
<sup>12</sup> Banco interamericano de desarrollo.Op., Cit. Disponible en internet: <http://www.iadb.org/en/inter-american-development-bank,2837.html>

La cadena de valor del turismo puede englobar a muchos sectores económicos. Para promover el turismo es preciso construir y poner en funcionamiento hoteles, restaurantes y otros servicios relacionados con el turismo, estableciendo eslabonamientos hacia atrás y desarrollando servicios básicos de infraestructura, como los relativos a la energía, las telecomunicaciones y los servicios ambientales, la agricultura, las manufacturas y otros servicios de apoyo.

La promoción del turismo también puede crear una amplia gama de eslabonamientos hacia adelante con los sectores que prestan servicios que los turistas consumen. Entre estos figuran los servicios financieros, las telecomunicaciones, la venta al por menor, los servicios recreativos, culturales, personales, los servicios de hostelería, de seguridad y de atención de la salud. Además, los países que deseen fortalecer su sector turístico han de desarrollar las demás infraestructuras de apoyo al turismo, como aeropuertos, buenas carreteras, puertos, hospitales y bancos, esenciales para prestar servicios de alta calidad y crear destinos turísticos competitivos.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Junta de Comercio y Desarrollo, Comisión de Comercio y Desarrollo. Turismo sostenible: Contribución del turismo al crecimiento económico y desarrollo sostenible. [en línea]. Marzo 2013.[Citado 8 Junio 2017].p.8. Disponible en internet: [http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2\\_sp.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf)



Fuente: CEPAL, adaptado de Gollub J., Hosier A. y Woo G. (2003). *Using Cluster-Based Economic Strategy to Minimize Tourism Leakages*.

Nota: Las actividades enmarcadas por líneas punteadas son las actividades fundamentales del sector.

**Ilustración 1: Cadena de valor del turismo**

#### 4.1.5 Turismo ecológico y sostenible

El ecoturismo: Es un turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo sostenible. Este turismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza.<sup>14</sup>

La provincia de Sugamuxi ubicada en el Departamento de Boyacá, ofrece una variedad de paisajes, ecosistemas y climas que se convierten en atractivos para las personas que les gusta interactuar con la naturaleza; por esta razón se ha incrementado el flujo de visitantes a áreas de influencia de ecosistemas estratégicos que se definen como lugares naturales que tienen un valor particular por los elementos que encierra, generalmente se asocian a la riqueza en biodiversidad o a las fuentes de agua, como los humedales, ríos y quebradas que se convierten atractivos para el visitante. Siendo los ecosistemas estratégicos atractivos para los turistas, en este caso la laguna de Tota y los termales de Iza, además de algunos páramos que se encuentran en la zona se ha incrementado notablemente el flujo de turistas y excursionistas sin prever que esta actividad genera impactos ambientales y culturales en la zona de influencia donde se desarrolla la actividad.

Estas zonas se han convertido en un destino turístico natural deportivo y recreativo, para propios y extraños, y los habitantes de la cuenca del Sugamuxi han visualizado el desarrollo de esta actividad como una oportunidad de ingresos y producción adicional a la realizada en sus unidades productivas.

Por consiguiente, la prestación de servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guianza, entre otros.) no se ha desarrollado, entre tanto se ve la necesidad de prestar estos servicios de una manera planificada y con esfuerzo de gestión comunitaria aislados.

En ambientes rurales como la cuenca de Sugamuxi o Lago de Tota, la gestión comunitaria entendiéndose esta como la configuración de procesos sociales con el propósito de alcanzar objetivos concretos para este caso la promoción de procesos de transformación y planificación de un turismo sostenible en unidades productivas, siendo tan importante como el acompañamiento de las instituciones presentes en la zona, debido a que la gestión y esfuerzo aislados

---

<sup>14</sup> Banco interamericano de desarrollo. Óp. Cit. [Citado 23 Junio 2017] Disponible en internet: <http://www.iadb.org/en/sector/sustainable-tourism/overview,18353.html>

no proporcionan un trabajo conjunto de mejoramiento de la actividad y preservación de la cuenca.

El desarrollo de turismo de aventura en el municipio de Tota es viable ya que el principal atractivo es la práctica de deportes de alto riesgo y además el turismo sostenible que tienen gran importancia en la realización de este trabajo, entendiéndose como aquel turismo que “conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”; este turismo enfocado a las unidades productivas rurales; es decir, promover el desarrollo de la actividad turística sostenible en el ambiente rural.

Este tipo de turismo ecológico y sostenible es una opción de conservación y generación de ingresos para poblaciones que lo desarrollen de esta manera.<sup>15</sup>

El desarrollo de uno u otro tipo de turismo, es indiferente ante la finalidad de armonizar actividades antrópicas con el medio ambiente; es así que el turismo entendido desde cualquier punto de vista, busca ser desarrollado bajo los principios del desarrollo sostenible entendiéndose este como “aquel desarrollo que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades”

La promoción del turismo sostenible a nivel de unidad productiva, pretende incentivar mejorar el bienestar social de las personas y de las actividades desarrolladas en cada sitio natural, basándose fundamentalmente en los principios del turismo y el desarrollo sostenible, los principales argumentos a favor del turismo como opción de desarrollo sostenible según el Banco Interamericano de Desarrollo son:

1. Que el capital turístico incluye el patrimonio cultural y natural del que disponen muchos países en desarrollo.
2. El turismo es un sector de exportación invisible sobre el que el país tiene mayor control ya que no está sujeto a los aranceles, regulación y trámites del comercio internacional.
3. A pesar de ser un sector que requiere fuertes inversiones en infraestructura y equipamientos, también utiliza mano de obra de forma intensiva; y ofrece numerosas oportunidades de trabajo y negocio para las mujeres y los jóvenes.

Así mismo, la Organización Mundial de Turismo (OTM), definen los principios de turismo sostenible como:

---

<sup>15</sup> Organización mundial del turismo.2004



- Los recursos naturales, culturales y otros se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios a la sociedad actual.
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
- La calidad ambiental se mantiene y mejora.
- Se mantiene un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

Debido a que el turismo se promueve a partir de un escenario de atractivos naturales, culturales y recreacionales, es pertinente ser competitivos al momento de prestar estos servicios, es decir, proteger y gestionar los atractivos turísticos, y organizarse estructuralmente para comercializar con éxito productos turísticos con valor agregado.<sup>16</sup>

#### **4.1.6 Patrimonio turístico**

Algunos autores definen patrimonio turístico como:

El conjunto de bienes culturales y naturales, tangibles e intangibles, generados localmente, y que una generación hereda o transmite a la siguiente con el propósito de preservar, continuar y acrecentar dicha herencia.” (DeCarli, 2007).

Según la OMT se denomina patrimonio turístico al conjunto potencial conocido o desconocido de los bienes materiales o inmateriales existentes en un determinado territorio que están a disposición del hombre.

Es el conjunto de bienes, naturales y culturales, materiales e intangibles, que actúan como atractivo, promoviendo el desplazamiento de viajeros para su conocimiento y disfrute. El patrimonio turístico también contribuye al desarrollo turístico de un país o región.

Jiménez define el patrimonio turístico como "El conjunto de bienes, libres por lo general y no apreciables en dinero, pertenecientes a una comunidad determinada, los cuales, por estar en un espacio concreto, pueden producir una utilidad económica al ser empleados en actividades turísticas."<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Ibíd. Organización mundial del turismo.2004

<sup>17</sup> JIMENEZ. Teoría turística, un enfoque integral del hecho social. [en línea]. 1.ª ed., Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 1986.Citado por : Administración de empresas turísticas

#### **4.1.6.1 Tipos de patrimonio**

Existen dos tipos de patrimonio; patrimonio cultural y patrimonio natural, estos tienen sus respectivas tipologías. A continuación se explicarán cada una de estas.

##### **4.1.6.1.1 Patrimonio cultural**

Por patrimonio cultural se entiende: “El conjunto de objetos tangibles que dan cuenta de nuestra memoria y definen nuestra identidad, tales como las colecciones, archivos, obras de arte, elementos o estructuras de carácter arqueológico, parques, edificios, materiales iconográficos, literarios, cinematográficos y musicales, que tengan un valor excepcional desde el punto de vista histórico, antropológico, etnológico, artístico y científico”.<sup>18</sup>

El patrimonio cultural se divide en patrimonio cultural tangible y patrimonio cultural intangible.

El patrimonio cultural tangible se caracteriza por tener cuerpo físico, que puede ser dimensionado y percibido sensorialmente, en esta categoría sobresalen las obras en espacio público y obras de ingeniería e infraestructura.<sup>19</sup>

El Patrimonio cultural intangible hace referencia al acervo de tradiciones, usos, costumbres, fiestas y formas de celebración que han configurado [...] y constituyen el patrimonio intangible.<sup>20</sup>

Otros autores afirman que el patrimonio cultural intangible comprende las tradiciones, expresiones orales y prácticas sociales, en esta categoría sobresalen la gastronomía y los saberes culinarios y la técnica de elaboración de objetos artesanales e instrumentos.

Las Fiestas y festividades son eventos con contenido actual o tradicional donde la población es actora o espectadora, en esta categoría se encuentran en mayor cantidad las festividades de carácter religioso, patronal y profano y eventos como el aniversario de fundación y fiestas de retorno.<sup>21</sup>

---

online.[Citado 3 agosto 2017] Disponible en internet:  
<http://administracion.realmexico.info/2014/01/concepto-y-definicion-patrimonio.html>

<sup>18</sup> AGUIRRE, Beatriz. Del concepto de bien histórico-artístico al de patrimonio cultural. En: Revista Electrónica DU&P. Diseño Urbano y Paisaje. Agosto 2007.vol 11, p.15-16.

<sup>19</sup> . GONZALEZ, Paola. HUERFANO, Alexandra. Inventario turístico del municipio de Tota, Boyacá. Trabajo de grado para optar el título de Administrador turístico y hotelero. Duitama. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Escuela de administración turística y hotelera. 2014.205 p.

<sup>20</sup> AGUIRRE.Op.Cit.p.16.

<sup>21</sup> GONZALEZ y Huérfano. Óp. Cit.p.87-95.



El patrimonio cultural, se encuentra cargado de valor simbólico lo que implica que todo patrimonio cultural será siempre una construcción social históricamente muy determinada sobre la base de una interpretación selectiva del entorno cultural.<sup>22</sup>

#### **4.1.6.1.2 Patrimonio natural**

El patrimonio natural contempla las áreas geográficas y los recursos naturales como montañas, playas, desierto, bosques, selvas, ríos, cenotes, lagos, lagunas, entre otros. La belleza excepcional de estos sitios naturales son de gran importancia e interés para el turismo.<sup>23</sup>

Dentro del patrimonio natural también se encuentran los diferentes vestigios arqueológicos, históricos, fósiles paleontológicos y subacuáticos tanto en su contexto natural, como con influencia humana.

#### **4.1.7 Importancia del sector turístico en el municipio**

En Colombia el turismo ha sido un sector de la economía muy importante porque es uno de los principales generadores de cultura, desarrollo económico, empleo y progreso.

Cultura: Según el ex ministro de turismo Sergio Díaz-Granados, las festividades, actividades turísticas que desarrollan los municipios representan una oportunidad para fomentar el conocimiento entre la comunidad internacional, nacional, regional y local de la importancia del turismo y sus valores sociales, culturales, políticos y económicos.<sup>24</sup>

Desarrollo económico: Esta actividad económica representa una alternativa para generar ingresos para las familias del municipio de Tota. La administración municipal y los prestadores de servicios turísticos tiene un papel muy importante en el desarrollo económico del municipio, generando planes, programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento de las vías de comunicación cercanas al municipio, diseño de proyectos de sostenibilidad ambiental y mejorar la capacidad e infraestructura hotelera, del municipio, hacen parte de los logros que dio a conocer el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

---

<sup>22</sup> AGUIRRE.Op.Cit.p.16.

<sup>23</sup> . GONZALEZ, Paola. HUERFANO, Alexandra. Inventario turístico del municipio de Tota, Boyacá. Trabajo de grado para optar el título de Administrador turístico y hotelero. Duitama. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Escuela de administración turística y hotelera. 2014.205 p.

<sup>24</sup> El país. Turismo en Colombia ha tenido varios avances. [en línea]. Sergio Díaz Granados. Sep. 2012. [citado en 28 abril] Disponible en internet: <http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html>

Los distintos emprendimientos del sector turístico otorgan resultados mixtos a los inversionistas luego de haber realizado inversiones cuantiosas. Por esta razón el gobierno debe generar incentivos extra para atraer la inversión extranjera como descuentos en impuestos, apoyos en la instalación hasta el desarrollo de zonas francas especiales.

**Empleo y progreso:** El turismo es un sector generador de bienestar por el impacto en empleo directo e indirecto que genera. Existe una correlación entre valor agregado y empleo generado por el turismo. El turismo es un sector muy amplio en el mundo, compuesto por diversas industrias, las cuales sobresalen por su tamaño e intensidad de capital humano. A su vez, el sector se descompone en segmentos-productos masivos, de nichos y negocios.<sup>25</sup>

## 4.2 MARCO HISTÓRICO

El turismo en el municipio de Tota se ha venido desarrollando como una actividad esporádica principalmente en el sector suroccidental del municipio, ésta se desarrolla de manera informal, y se ha venido alternando con actividades agrícolas y ganaderas. En el municipio tanto comunidad como administración municipal se han venido enfocando solamente en el sitio turístico “Playa blanca - Laguna de Tota” para el desarrollo de actividades turísticas y no se ha dado la oportunidad a otros sectores que tienen gran potencial en el desempeño de este sector de la economía, sub explotando los demás atractivos turísticos con los que cuenta el municipio y con ello evitando que se dinamice el turismo en todo el territorio Totense.

El Lago de Tota, conocido como el mar interior de Colombia, ubicado a 15 kilómetros de Sogamoso, por la vía a Yopal es uno de los paisajes más inolvidables para el turista. Se pueden conocer las islas San Pedro, Santa Helena y La Custodia, navegar aguas adentro, pescar, hacer ecoturismo, visitar lugares como la Península, los Arcos y Playa Blanca. Este último es uno de los lugares más hermosos y visitados. Está enclavado en una región montañosa a orillas de las cristalinas aguas del lago en jurisdicción de Tota, donde se puede acampar, practicar montañismo, deportes náuticos, realizar caminatas, nadar, bucear, entre otras. También, saborear el plato de la región: la trucha arco iris, cultivada en el mismo lago.

---

<sup>25</sup> Fontur y Ministerio de comercio, industria y turismo. Estrategia de turismo para Colombia. [en línea]. [citado en 28 de abril de 2018]. El turismo es un sector muy amplio compuesto por varias industrias e intensivo en empleo. Disponible en internet: [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/ESTUDIO%20MCKIENSEY/1.\\_PRIMER\\_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE A.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/ESTUDIO%20MCKIENSEY/1._PRIMER_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE A.PDF)

Teniendo en cuenta lo anterior la mayoría de las actividades turísticas se desarrollan en torno al atractivo turístico del Lago de Tota, por esta razón es necesario conocer la historia de este atractivo natural:

Este lago fue descubierto en 1537 por Juan de San Martín y actualmente es visitado por numerosos turistas nacionales y extranjeros.

El teniente coronel Agustín Codazzi organizó la primera expedición científica a las aguas del Lago de Tota como parte de la primera etapa de la Comisión Corográfica entre 1850 y 1859; igualmente fue objeto de estudio durante la segunda etapa de la misma, dirigida esta vez por Manuel Ponce de León. En 1928 se lleva a cabo un importante estudio geológico de la región del Lago por Emil Groose, quien presenta un primer mapa de los contornos del Lago con ciertos niveles de precisión. Este año, se construyó un primer sistema de irrigación de tierras usando el agua del lago, en el sector del Boquerón de Cúitva, en el Valle de Iza. En 1939, comienza la piscicultura.<sup>26</sup>

#### 4.3 MARCO NORMATIVO

La siguiente normatividad rige la actividad turística en Colombia:

- **Ley 300 de 1996:** Por la cual se expide la ley general del turismo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1101 del 22 de noviembre de 2006.** Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 2534 del 7 de noviembre de 2006.** Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.
- **Resolución 0118 del 28 de enero de 2005:** Por la cual se establecen los criterios técnicos de las diferentes actividades o servicios de ecoturismo de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 12 del Decreto 2755 de 2003
- **Resolución 0119 de febrero 12 de 2002.** Por la cual se fijan unas reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.
- **Ley 1558 de 2012.** Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

---

<sup>26</sup> PEREZ, Alfonso. Tota, Más que un lago es un conflicto. Colección indispensable, Bogotá.1975.

- **Decreto 1075 de 1997.** Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.
- **Plan de desarrollo de Tota 2016 – 2019** “Unidos dejaremos huella”.

#### **4.4 MARCO CONCEPTUAL**

- **Turismo:** Se entiende como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.
- **Prestador de servicio turístico:** Es aquella persona natural o jurídica que ofrece productos o servicios turísticos, como transporte, alojamiento, traslados, excursiones entre otros.
- **Patrimonio turístico:** Es aquel conjunto de recursos naturales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades que de éste se originan.
- **Atractivo turístico:** Es un lugar de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural-natural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza, ofrece ocio, aventura y diversión.
- **Recurso turístico:** «Elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales, que mediante una adecuada gestión humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar el desplazamiento turístico»
- **Turista:** Se le denomina a la persona que se desplaza hacia otros lugares distintos del propio con la finalidad de pasar allí momentos de ocio, conocer otras culturas, visitar lugares específicos que están ausentes en la región de residencia habitual, etc.
- **Guía turístico:** Persona que está en la capacidad de orientar de manera idónea y con conocimiento acerca del patrimonio y los servicios turísticos de un sitio determinado, es aquella persona que presta sus servicios y ayuda en el desplazamiento e información de los destinos turísticos; entre sus funciones se encuentra la de orientar al turista respecto a hospedaje, sitios de interés, restaurantes y desplazamiento a otros lugares aledaños que sean de interés para el turista.
- **Infraestructura:** Hace referencia a los conjuntos de bienes físicos que contribuyen a desarrollar un sector económico en este caso el sector

turístico del municipio de Tota, dentro de la infraestructura se resalta la participación en términos monetarios de los prestadores de servicios en la modernización y actualización de está para ser competitivos en el mercado. Dentro de la infraestructura se mencionan: vías de acceso, servicios básicos y telecomunicaciones.

#### **4.5 MARCO ESPACIAL**

El desarrollo de la presente propuesta de investigación se piensa adelantar en el municipio de Tota en el departamento de Boyacá, un municipio con las siguientes características geográficas y de ubicación:

##### **4.5.1 Descripción física**

El municipio de Tota, se encuentra localizado sobre la cordillera Oriental; a una altura de 2870 msnm, con una temperatura promedio de 12°C, presenta un clima frío y húmedo, dada su cercanía a la Laguna de Tota.

Su extensión territorial es de 314 Km<sup>2</sup> repartidos en 10 veredas (Tota, Ranchería, Toquechá, Romero, Sunguvita, Corales, La Puerta, Guáquira, El Tobal y Daisy). Sus fuentes hídricas son la Laguna de Tota, río Tota, las quebradas de Aguanà, Guachatò, Ochínà, el Común, quebrada Verde, El Caimán y Tota.

Presenta tres vías carreteables de acceso a la localidad que la comunican con los municipios de Sogamoso, pesca y Aquitania.

Su flora es típica de clima frío y de páramo, con reducida población de hierbas y arbustos. Presenta amplios sectores semidesérticos, siendo muy poco el terreno dedicado a la agricultura y ganadería, sus cultivos representativos son: papa, arveja, trigo, maíz y haba. Su fauna es escasa, sobre todo la silvestre.

**Límites del municipio:** Limita en el norte con el municipio de Cuitiva, por el Oriente con Aquitania, por el Sur con Zetaquira y San Eduardo y por el Occidente con Pesca.

**Extensión total:** 314 Km<sup>2</sup>

**Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar):** 2870 msnm

**Temperatura media:** 12°C° C

**Distancia de referencia:** A Sogamoso aproximadamente 40 km



# CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

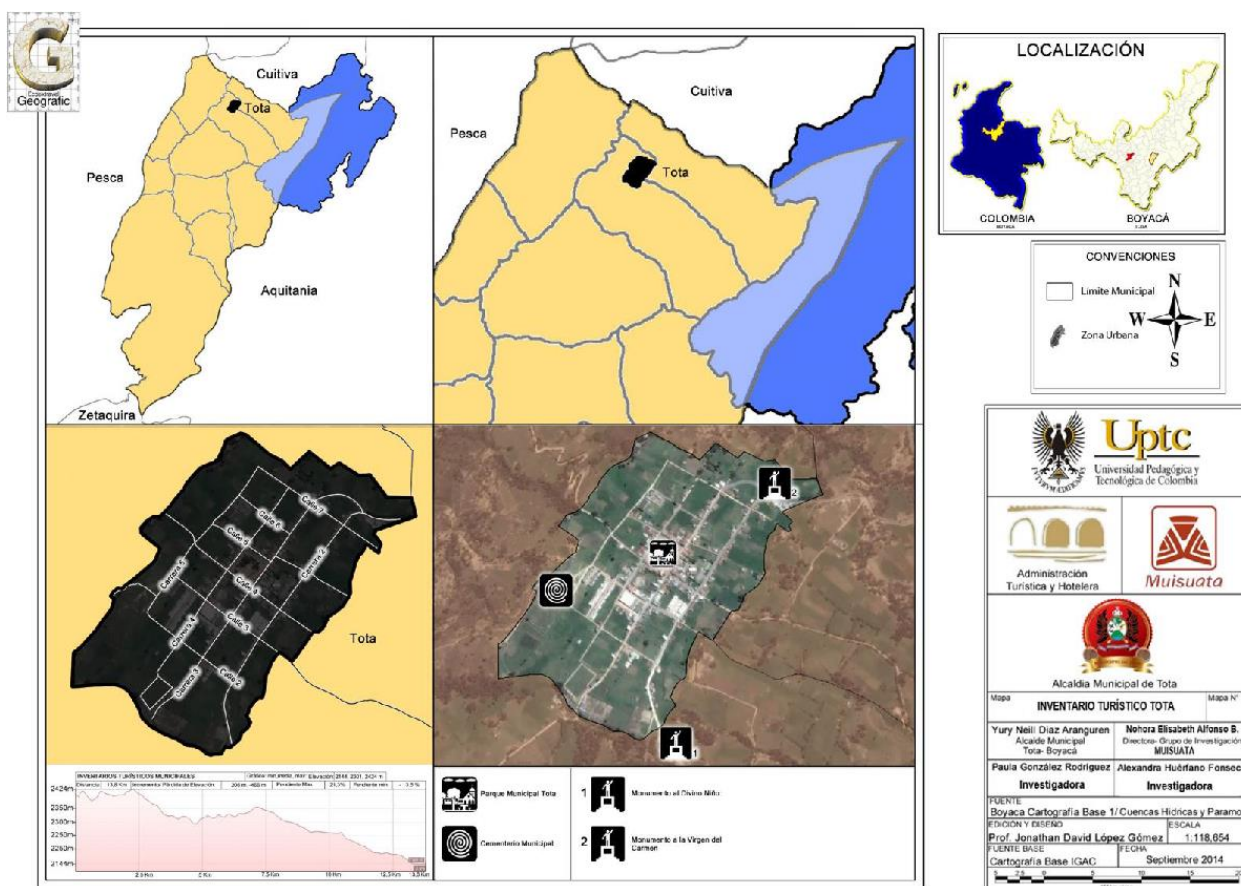


ILUSTRACIÓN 2: MAPA TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA<sup>27</sup>

<sup>27</sup>GONZÁLEZ, P. HUERFANO, A. Inventario Turístico del municipio de Tota Boyacá. Trabajo de grado para optar el título de Administrador turístico y hotelero. Duitama: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de administración turística y hotelera. 2014.132.p

## **5 DISEÑO METODOLOGICO**

### **5.1 TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio utilizado fue el descriptivo, por medio del cual se recolectaron datos importantes que describen la situación real de la actividad turística del municipio de Tota, utilizando como herramienta las encuestas a la población de interés.

Para el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta las conocer las opiniones de personas, grupos, comunidades, o cualquier grupo de interés implicados en la actividad turística del municipio de Tota. De igual manera, se determinó la problemática que actualmente afecta la prestación de servicios turísticos para la cual se determinaron las estrategias a implementar para aprovechar adecuadamente las ventajas y oportunidades turísticas que ofrece el municipio de Tota.

### **5.2 MÉTODO DE ESTUDIO**

El método de estudio utilizado en el desarrollo de la monografía fue el método deductivo – inductivo, ya que se realizó el estudio de lo general a lo particular; se inició con la observación de fenómenos generales con respecto a la actividad turística que se desarrolla actualmente en el municipio de Tota con el propósito de señalar características y oportunidades específicas de cada uno de los atractivos turísticos de este municipio.

De Igual forma el proceso deductivo no es suficiente, por tanto, se utilizó la inducción para observar estos fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales y así formular estrategias que permitan mejorar el desarrollo del turismo en el ámbito económico y social.

### **5.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de esta monografía se utilizó un enfoque cualitativo, ya que se requirió observación, recolección y análisis de información que son de vital importancia para conocer el estado actual de la actividad turística, además se pretende responder al ¿qué?, ¿cómo?, ¿por qué? y ¿para qué? se realiza esta caracterización.



## **5.4 POBLACIÓN**

Para el desarrollo del proyecto se seleccionaron los grupos de interés que tienen relación directa con el sector turístico; para tal cosa se solicitó información ante la Secretaría de Desarrollo, Cultura y Turismo, y de organizaciones comunales.

Se determinó el universo y la población objeto donde se desarrolló la investigación de acuerdo a un método de muestreo confiable de tal manera que la investigación sea satisfactoria. Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio son los prestadores de servicios turísticos y no son numerosos se tomó el total de la población objeto para realizar la caracterización en mención.

## **5.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **5.5.1 Fuentes de información primaria**

Los mecanismos primarios que se utilizaron para la recolección de información fueron:

Análisis de contenido cuantitativo: Partiendo de la información recolectada a los prestadores de servicios turísticos mediante la aplicación de encuestas, se identificaron los aspectos comunes en las organizaciones y prestadores de servicios que desarrollan actividades turísticas en el municipio de Tota.

### **5.5.2 Fuentes de información secundaria**

Otras fuentes que se utilizaron dentro del desarrollo de la presente monografía fueron informes de la administración municipal, textos, páginas de internet y demás recursos necesarios que coadyuvieron al proceso de elaboración de esta.

## 5.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Los siguientes puntos enmarcan las etapas del proceso de investigación.

### Identificación de la organización actual del sector

Esta investigación se basó en la búsqueda de los parámetros con los que actualmente se organiza el sector mediante:

- **Obtención de información** de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota.
- **Elaboración de formulario:** Es importante identificar el esquema de la encuesta, en este paso se realizó la selección de las áreas que se deseaban conocer de los prestadores, tales como: Los cumplimientos en materia legal, calidad, servicios, mejoramiento de recursos tecnológicos, entre otros.
- **Selección del método de aplicación de la encuesta:** Se aplicó la encuesta de manera digital ya que facilitó el procesamiento de la información y su posterior análisis.
- **Investigación de campo - Aplicación de encuestas:** Se aplicaron las encuestas a las organizaciones y prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota.
- **Tabulación de datos:** Una vez finalizada la aplicación de la encuesta, se realizó la tabulación de los datos obtenidos, con ayuda del aplicativo que se desarrolló para obtener información y se determinaron las tendencias en las distintas variables y la información relevante para el estudio.
- **Análisis de la información:** De los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas, se establecieron las condiciones actuales de los prestadores en materia competitiva, realizando un análisis comparativo de las exigencias actuales de los turistas y se detectaron las oportunidades de mejora que puede tener el sector.
- **Consulta del inventario turístico del municipio:** Se realizó una revisión al inventario turístico que se había realizado en el municipio con el propósito de conocer los recursos y atractivos turísticos con los que cuenta el municipio de Tota.
- **Análisis rentas del municipio sector turístico:** Con base en la información suministrada por la secretaria de hacienda del municipio de Tota, se pudo analizar los ingresos que obtiene el municipio por cuenta de la actividad turística.
- **Formulación de estrategias:** Con la finalidad de complementar el análisis realizado y dar un aporte al mejoramiento del sector, se tomarán como base las

debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, estas se priorizarán con el uso de la matriz Dofa, lo que permitirá establecer relaciones entre las mismas, de estas realizaciones se diseñaron estrategias que contribuyan a reforzar el desarrollo de las actividades realizadas por los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota.

- **Socialización del estudio ante la comunidad:** Se realizó una socialización ante los prestadores de servicios turísticos y la comunidad, con el propósito de dar a conocer los resultados del estudio de la caracterización del sector turístico en el municipio.

- **Elaboración del informe:** Organizar y consignar en documento escrito el detalle de los resultados de la investigación

## **6 CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURISTICO EN TOTA**

### **6.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR TURISTICO EN TOTA**

#### **6.1.1 Organización la prestación de servicios turísticos en el municipio de Tota**

Tota se encuentra ubicada en el Centro Oriente del Departamento de Boyacá, provincia de Sugamuxi, dentro de la cuenca hidrográfica de la Laguna de Tota. Su cabecera se encuentra aproximadamente a 40 kilómetros al Sur oriente de la ciudad de Sogamoso y se localiza a 5° 34' latitud Norte y 72° 59' longitud Oeste y posee altitudes que van desde 2600 hasta 3800 metros sobre el nivel del mar.

Posee una extensión territorial de 216 Km<sup>2</sup> y se extiende en sentido norte- sur limitando de la siguiente manera:

Por el norte con el municipio de Cuitiva;  
Por el oriente con el Municipio de Aquitania;  
Por el occidente con el Municipio de Pesca;  
Por el sur con los Municipios de Zetaquirá y Pesca.

División administrativa territorial

- Línea urbana delimitado por el perímetro construido con servicios públicos
- Línea rural conformado por diez veredas: Corales, Daysi, la puerta Guáquirá, Ranchería, Tobal, Tota, Sunguvita, Toquechá y Romero<sup>28</sup>

Tota es un municipio con vocación agrícola, ganadera y turística. No obstante, siendo sectores importantes, no se encuentran potencializados. Junto a la ausencia de opciones de educación superior, la falta de opciones laborales o de generación de empresa, son unas de las razones que motivan a los jóvenes a emigrar.<sup>29</sup>

#### **Infraestructura vial**

El municipio de Tota cuenta con tres vías carreteables de acceso a la localidad y lo comunican con el municipio de Sogamoso, Pesca y Aquitania. Estas vías se encuentran generalmente en buen estado con excepción de pequeños tramos entre los municipios de Iza y Cuitiva: hace parte del anillo turístico del municipio de Tota.

<sup>28</sup> Tota. Alcaldía de Tota, Óp. Cit., pág.29

<sup>29</sup> Tota. Alcaldía de Tota, Óp. Cit., pág.41

Se tiene inventariada una red vial de 313.6 kilómetros, aproximadamente. De estos, 307.1 kilómetros corresponde a la línea rural y 6.5 km en el área urbana. El 12.4% de la malla vial terciaria de la línea rural se encuentra en buen estado, el 29% en regular estado, el 48,6% es destapado y en mal estado. El municipio no cuenta con la maquinaria adecuada para hacer mantenimiento continuo.

Los 6,5 km de la malla vial urbana, el 3,8% del total, se encuentra pavimentada y con adoquín en regular estado. El mantenimiento es escaso y se afecta cotidianamente por el rompimiento y uso irracional de las vías<sup>30</sup>.

La actividad turística del municipio de Tota se desarrolla principalmente en el lago de tota y playa blanca. A continuación, se presenta una descripción de estos atractivos turísticos.

### **Lago de Tota**

La temperatura de sus cristalinas aguas va desde 0°C a 12° C, y sus tonalidades que van desde verde a azul combina perfectamente con sus bellos paisajes; en medio de éstas, sobresalen unas islas pequeñas llamadas: Cerros Chiquito, Santa Helena y San Pedro.

Su belleza natural ofrece una inigualable paz, su panorama devela la ventajosa siembra de cebolla y la prodigiosa pesca de trucha, además de la atractiva Playa Blanca que incita a recorrer 47 kilómetros que rodean el lago. El tranquilo lugar es ideal para dar un paseo en lancha, para caminar y acampar, incluso para practicar deportes náuticos y la navegación.

### **Playa Blanca**

Al costado sur de la laguna existe una playa de arenas blancas muy frecuentada por bañistas y personas que practican deportes acuáticos. Generalmente su temperatura no supra los 12° C.

Con un área de 55.1 km cuadrados y una profundidad media de 58 metros, ésta inmensa laguna es el cuerpo de agua dulce natural más grande del país y la segunda más importante después del Titicaca, ocupando el tercer puesto en Sur América. Está ubicada en Boyacá, a sólo 20 kilómetros de Sogamoso y a una altura de 3015 msnm. En playa Blanca se ofrecen los siguientes servicios.

- Servicios de restaurante con especialidad en desayunos y platos a la carta
- Alquiler de parrillas para asados familiares
- Zona de camping
- Servicio de lancha
- Servicio y alquiler de motos acuáticas
- Senderismo

---

<sup>30</sup> Tota. Alcaldía de Tota, Óp. Cit., p.42-43

- Servicio y alquiler de cuatrimotos
- Cabalgatas ecológicas
- El valor de los servicios oscila entre los \$ 3000 y los \$ 20.000 dependiendo del número de personas en el caso del camping y las lanchas.<sup>31</sup>

Algunos servicios se prestan toda la semana, mientras que la gran mayoría de los servicios están disponibles los fines de semana, debido a que en estos días se presenta mayor presencia de turistas en este municipio.

Dentro de Playa Blanca hay nueve kioscos en los cuales se presta el servicio de cafetería, venta de postres y venta de artesanías; además se encuentra un establecimiento que ofrece el servicio de restaurante. Los propietarios de los kioscos y algunos prestadores de servicios que ofrecen sus productos en playa blanca, hasta el año 2016 han venido pagando al municipio una cuota mediante el sistema de ventas estacionarias establecida en el estatuto de rentas del municipio.

La mayoría de los prestadores de servicios turísticos son personas naturales que no se encuentran registradas en la cámara de comercio, es decir prestan su servicio de manera informal.

En el año 2016 los prestadores de servicios del municipio de Tota, decidieron conformar una asociación, a la cual se llamó “Tota Playa Blanca Travels”

La asociación Tota Playa Blanca Travels se estableció con el propósito de mejorar los siguientes aspectos:

- Obtener una mejor organización de los diferentes gremios que hacen parte de la actividad turística.
- Concientizar a cada uno de los integrantes de la asociación Tota Playa Blanca Travels, de la importancia de prestar un servicio turístico de calidad
- Realizar programas de capacitación en cuanto a temas como: emprendimiento, atención al cliente, diseño de paquetes turísticos plan de manejo ambiental, manipulación de alimentos, unidad productiva entre otros; con el fin de que los integrantes de la asociación puedan aprender, profundizar sus conocimientos en cuanto a la prestación de servicios turísticos.

El empleo que se genera es informal, es decir los trabajadores no se les pagan prestaciones sociales, no reciben beneficios laborales y sus ingresos son inferiores al formal.

La mayoría de las empresas que se encuentran en el municipio de Tota (restaurantes, establecimientos de alojamiento y hospedaje), son atendidas por sus propietarios e integrantes de la familia.

---

<sup>31</sup> Alcaldía de Tota Boyacá. Turismo. [en Línea]. [Citado 3 Octubre 2017]. Disponible en internet: <[www.tota-boyaca.gov.co/turismo.shtml](http://www.tota-boyaca.gov.co/turismo.shtml)>



## Conformación de la asociación Tota Playa Blanca Travels

La asociación está conformada por diez gremios, cada uno de estos tienen su respectivo líder.

Gremios que conforman la asociación Tota Playa Blanca Travels

- Gremio de caballos
- Gremio de motos náuticas
- Gremio de cuatrimotos
- Gremio de kioskos
- Gremio de lanchas
- Gremio de artesanías
- Gremio de restaurantes
- Gremio de alojamiento y hospedaje
- Gremio de postres
- Gremio de guías turísticos<sup>32</sup>

### Paseo en moto náutica



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

### Paseo en lancha



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

### Cabalgatas Ecológicas- Alquiler de caballos



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

### Paseo en Cuatrimoto



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

### Alojamientos y hospedaje

<sup>32</sup> (\*) Información suministrada por los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota.2017



<p><b>Hospedaje el Chalet</b></p>  <p>Fuente: <a href="https://www.google.com.co/maps/place/hospedaje+mi+Rincocito+boyacense/@5.4961298">https://www.google.com.co/maps/place/hospedaje+mi+Rincocito+boyacense/@5.4961298</a>,</p>	<p><b>Hospedaje María Valentina</b></p>  <p>Fuente: <a href="https://www.google.com.co/maps/place/Hospedaje+Maria+Valentina/@5.4980491">https://www.google.com.co/maps/place/Hospedaje+Maria+Valentina/@5.4980491</a>,</p>
<p><b>Restaurante y hospedaje arco iris del lago</b></p>  <p>Fuente: <a href="https://www.google.com.co/maps/place/Arco+Iris+Del+Lago/@5.5114026,-72.9667068,3a">https://www.google.com.co/maps/place/Arco+Iris+Del+Lago/@5.5114026,-72.9667068,3a</a>,</p>	<p><b>Hospedaje puerta al lago</b></p>  <p>Fuente: <a href="https://www.google.com.co/maps/place/HOSPEDAJE+PUERTA+AL+LAGO/@5.4976808">https://www.google.com.co/maps/place/HOSPEDAJE+PUERTA+AL+LAGO/@5.4976808</a>,</p>
<p><b>Vivienda turística la puerta</b></p>  <p>Fuente: <a href="https://www.google.com.co/maps/place/Vivienda+Tur%C3%ADstica+La+Puerta/@5.4963147">https://www.google.com.co/maps/place/Vivienda+Tur%C3%ADstica+La+Puerta/@5.4963147</a>,</p>	<p><b>Artesanías</b></p>  <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>

## Restaurantes y Kioscos

**Restaurante Playa Blanca**



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

**Asadero y Restaurante el mirador Playa Blanca II**



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

**Restaurante arco iris**



Fuente: <http://arcoirisdellago.com/>

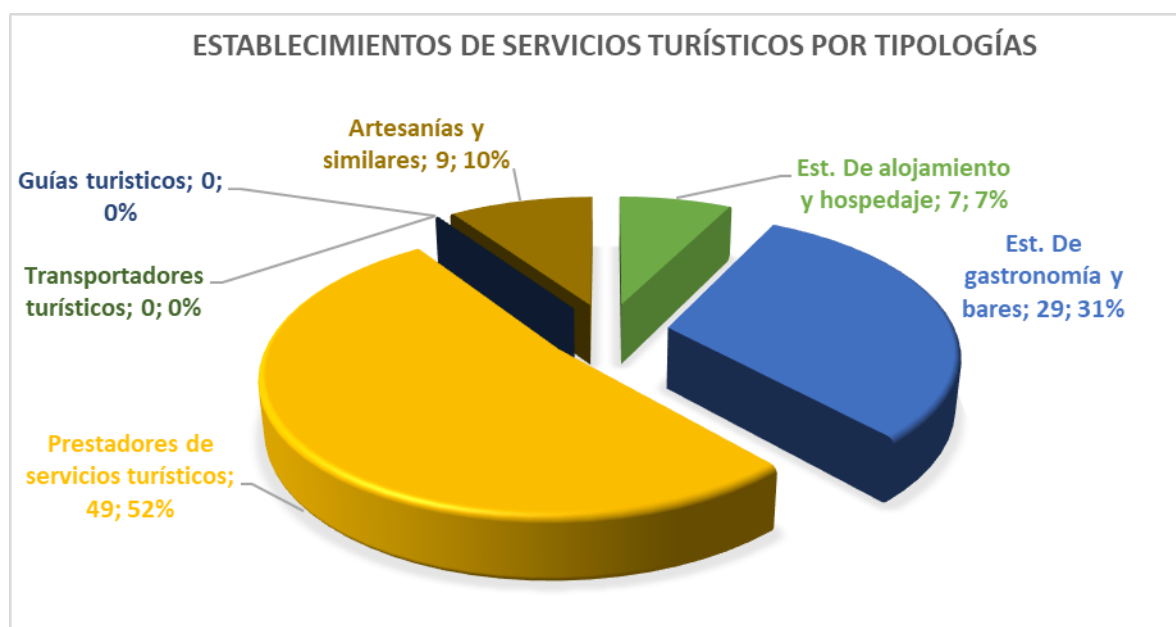
**Kioscos**



Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

### 6.1.2 Análisis y representación gráfica de la Información

En el municipio de Tota se aplicaron 99\* encuestas a los prestadores de servicios turísticos: establecimientos de alojamiento y hospedaje, restaurantes y prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el propósito de determinar la situación actual de este sector. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de prestadores turísticos por tipologías.



**Ilustración 3: Número de establecimientos de servicios turísticos por tipologías**

El 52% de los establecimientos de servicios turísticos son prestadores de servicios turísticos (en su mayoría son personas naturales y no se encuentran registrados en cámara de comercio), seguido de los establecimientos gastronómicos y bares que corresponde al 31%, el 10% establecimientos de artesanías y víveres y finalmente el 7% corresponde a establecimientos de alojamiento y hospedaje.

En el municipio de Tota no se presta el servicio de transporte turístico teniendo en cuenta que ninguno de los establecimientos que ofrecen servicios turísticos tiene convenio con alguna agencia de viajes en la región, de igual manera no se presta el servicio de guianza turística ya que actualmente no se encuentran guías turísticos que ofrezcan este servicio en el municipio, sin embargo hay dos personas que se encuentran realizando un programa de formación en guianza

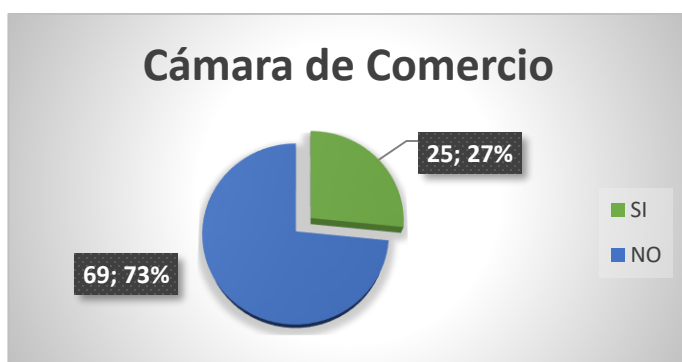
\* Se aplicaron 99 encuestas en el desarrollo del presente estudio, para el análisis de la información de las cuales no se tuvieron en cuenta 5 encuestas correspondientes a los guías turísticos que se encuentran inscritos en la Asociación Tota Playa Blanca Travels, puesto que no cuentan con la formación necesaria y la normatividad exigida para el desarrollo de esta actividad.

turística por parte del SENA para poder prestar este servicio aunque actualmente se desempeñan solamente como informadores turísticos.

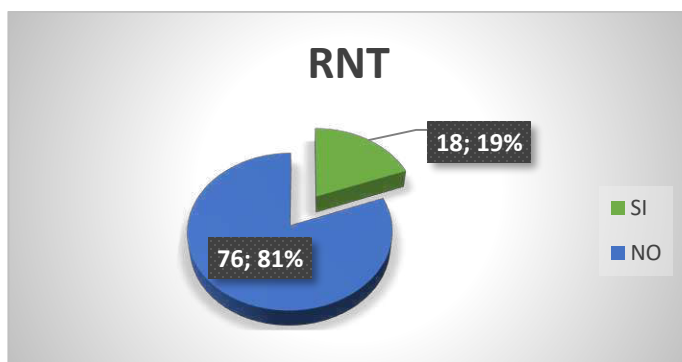
Las personas que prestan estos servicios han recibido capacitaciones gracias al SENA y la administración municipal en temas como atención y servicio al cliente, higiene y manipulación de alimentos, y cursos de acuerdo a la actividad económica que realizan.

### 6.1.2.1 Análisis de aspectos generales de los establecimientos de servicios turísticos

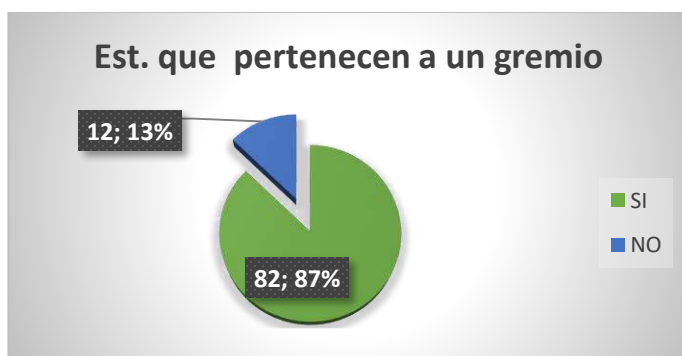
**Tabla 1: Análisis de aspectos generales de los prestadores de servicios turísticos**



De los 94 establecimientos encuestados que prestan servicios turísticos en el municipio de Tota, el tan solo el 27% están registrados en la Cámara de Comercio, mientras que el 73% restante aún no cuentan con este registro.



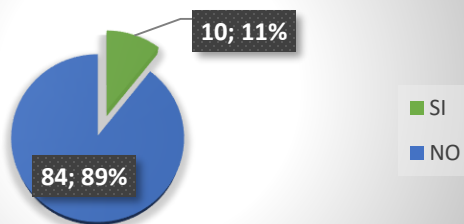
Tan solo el 19% de los 94 establecimientos encuestados cuenta con el Registro Nacional del Turismo (RNT), mientras que el porcentaje restante aún no lo tienen.



El 87% de los establecimientos encuestados que prestan servicios turísticos en el municipio de Tota pertenecen a un gremio como asociaciones mientras que el 13% no se han asociado aún.

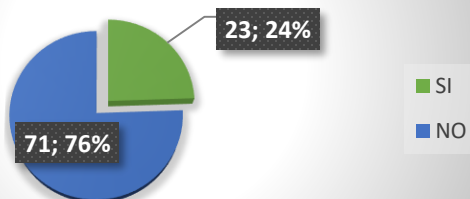


## Uso de TIC's



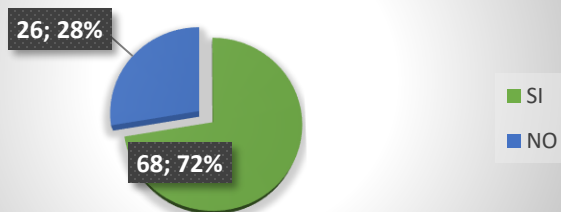
De los establecimientos que prestan servicios turísticos en el municipio de Tota incluyendo los guías turísticos el 11% utiliza las tecnologías de información y comunicación para la gestión de su negocio, en cambio el 89% restante no hacen uso de estas.

## Plan de emergencias



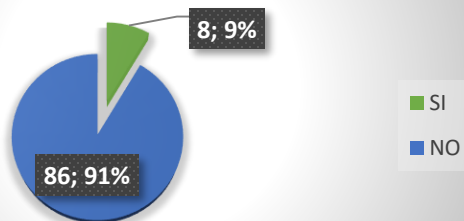
El 24% de los encuestados manifiestan que poseen plan de emergencias, mientras que el 76% manifiestan que no lo tienen.

## Plan manejo ambiental

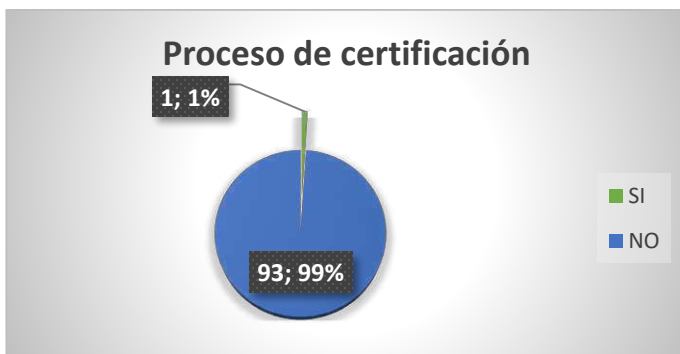


El 72% de los encuestados no cuenta con un plan de manejo ambiental, esto quiere decir que alrededor de tan solo una cuarta parte cuenta con este plan.

## Certificación de calidad



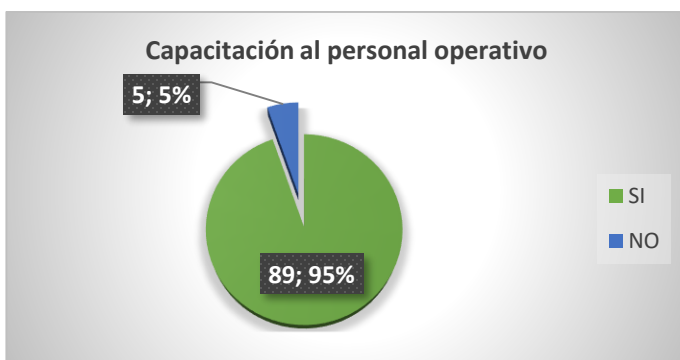
La mayoría de los encuestados no tienen certificación de calidad, la gráfica muestra que tan solo el 9% están certificados en las normas de calidad.



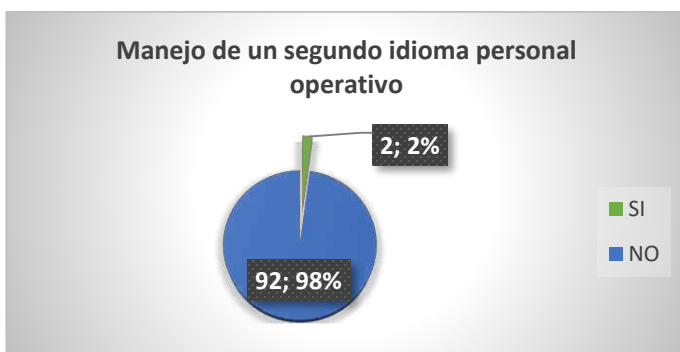
De todos los encuestados tan solo un establecimiento manifiesta que su negocio está en proceso de certificación.



El 54% de los establecimientos encuestados realiza proceso de evaluación y seguimiento al servicio ofrecido a sus clientes, entre tanto el 46% no lo realiza.



La mayoría de los establecimientos encuestados brindan o facilitan capacitaciones a sus empleados mediante el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y otras entidades interesadas en el fortalecimiento de las empresas.



Tan solo dos establecimientos de todos los encuestados cuentan con personal que maneja un segundo idioma, los demás solo manejan la lengua nativa, es decir el idioma español.

Los propietarios de los kioscos que se encuentran dentro de playa blanca, pagan al municipio una cuota similar a la de un arriendo, partida la cual se reconoce en el

presupuesto de municipio como ingreso por concepto de ventas estacionarias, pero no se encuentran registrados en cámara de comercio.

La mayoría de los prestadores de servicios turísticos son personas naturales que no se encuentran registradas en cámara de comercio, es decir prestan su servicio de manera informal a excepción de los establecimientos de alojamiento y hospedaje que ellos si están registrados en cámara de comercio y el registro nacional del turismo.

Los empleos que genera el sector turístico actualmente en el municipio de Tota se caracteriza de la siguiente manera:

- En los establecimientos de alojamiento y hospedaje se generan de 1 a 2 empleos permanentes y un empleo adicional en temporada alta.
- Los establecimientos dedicados a la gastronomía y bares se generan de 2 a 3 empleos permanentes y 3 empleos adicionales en temporadas altas.
- Los prestadores de servicios turísticos generan de uno a dos empleos permanentes y un empleo adicional en temporada alta.
- Por último, se generan de 1 a 2 empleos permanentes y un empleo adicional en temporadas altas en los establecimientos dedicados a la producción y comercialización de artesanías y víveres, entre otros.

Los prestadores de servicios turísticos dedicados a prestar el servicio de cabalgatas ecológicas y los dedicados a prestar el servicio de cuatrimotos, reciben unos ingresos mensuales promedio de un salario mínimo en temporadas bajas y alrededor de 2,5 SMMLV en temporadas altas.\*

Los prestadores de servicios turísticos que ofrecen el servicio de lancha y de motos náuticas estiman unos ingresos promedio por empresa de 2 a 3 SMMLV en temporadas bajas y alrededor de 4 SMMLV en temporadas altas.

Los emprendedores que comercializan sus productos en los kioscos estiman unos ingresos mensuales entre 1 y 2 SMMLV normalmente y en temporadas altas aproximadamente 2,5 SMMLV.

Los establecimientos de gastronomía según la información suministrada por los administradores de estos, reciben unos ingresos mensuales de 2 a 3 SMMLV en temporadas bajas y en temporadas altas entre 3 y 5 SMMLV.

Mientras tanto en los establecimientos de alojamiento y hospedaje obtienen unos ingresos de aproximadamente 2 SMMLV en temporadas bajas y de 3 a 4 SMMLV en temporadas altas.

---

\* Los ingresos estimados son por cada uno de los gremios.



Ahora se analizará los resultados por tipología de los prestadores de servicio turístico.

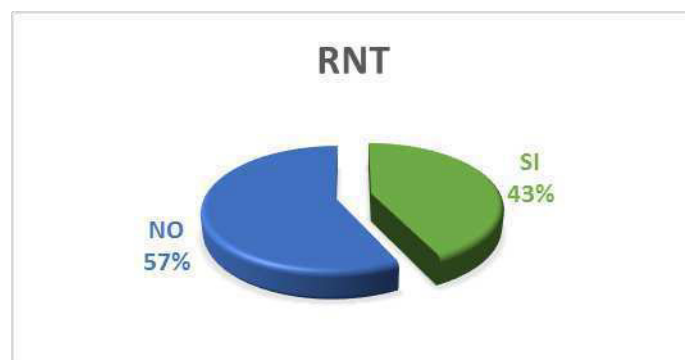
### 6.1.2.2 Establecimientos de alojamiento y hospedaje

Se realizó encuestas a 7 establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Tota.

**Tabla 2: Análisis de los establecimientos de alojamiento y hospedaje**



El 86% de los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Tota están registrados en Cámara de Comercio, entre tanto el 14% restante aún no lo han hecho.



De los establecimientos de alojamiento y hospedaje el 57% aún no cuenta con el Registro Nacional del Turismo, mientras que el porcentaje restante si cumplen con esta obligación.



Uno de los establecimientos encuestados es hotel, los demás son hoteles campestres que en su mayoría se encuentran ubicados en la Vereda La Puerta del municipio de Tota.

## PROPIEDAD DEL ESTABLECIMIENTO



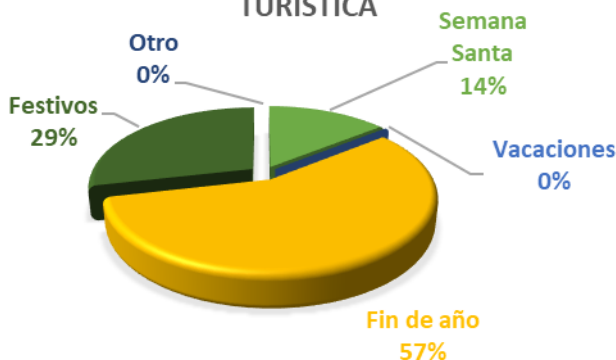
La mayoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje son propietarios de las instalaciones a excepción de uno que es arrendatario para poner en funcionamiento su negocio.

## EST. QUE PERTENECEN A GREMIOS



El 71% manifiesta que pertenecen a un gremio, en este caso a la asociación "Tota Playa Blanca Travels", sin embargo el 29% manifiesta no pertenecer a ninguno de los gremios ni asociación en este sector.

## ÉPOCA DE MAYOR ACTIVIDAD TURÍSTICA



El 57% de los establecimientos consideran que la época de mayor actividad turística se da en los días de fin de año y enero, el 29% considera que esta época se da en vacaciones mientras que el 14% restante considera que hay mayor actividad en Semana Santa.

## FACHADA EN EXCELENTE CONDICIONES



Todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje cuentan con fachada llamativa y en excelentes condiciones, de igual manera las entradas a los establecimientos están en buen estado de mantenimiento y ventilación.

## PERSONAL OPERATIVO UNIFORMADO



El 71% de los establecimientos no mantiene a su personal uniformado para prestar el servicio al cliente, mientras que el porcentaje de establecimientos restantes si lo hacen.

## CUENTA CON EL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO



Ninguno de los establecimientos encuestados según esta tipología no tienen implementado mecanismos de recepción de dinero plástico en su negocio.

## OFRECE SERVICIOS HOTELEROS



Solo el 43% de los establecimientos cuenta con procedimientos para la gestión de servicios hoteleros como reservas que realizan los clientes, en cambio el 57% no cuenta con ningún procedimiento de este tipo.

## MANEJO DE SISTEMAS DE COSTOS



Tan solo el 14% de los establecimientos cuentan con sistemas de costos hoteleros, de alimentos y bebidas.

## REGISTRO DE HUESPEDES



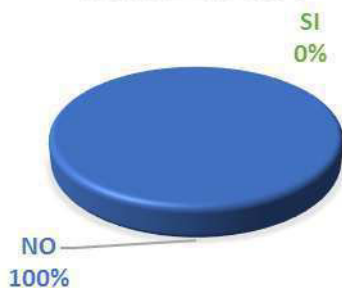
El 43% de los establecimientos de alojamiento y hospedaje cuentan con procedimientos para el registro y control de los huéspedes alojados en el establecimiento.

## ¿LAS TARIFAS SE ENCUENTRAN EN UN LUGAR VISIBLE?



Ninguno de los establecimientos han fijado las tarifas en un lugar visible para los clientes del mismo.

## USO DE LAS TIC'S



Ninguno de los establecimientos hace uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la gestión de su negocio.

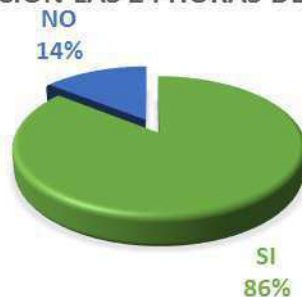
## ¿CUENTA CON SEGURO PARA SUS HUÉSPEDES?



Ninguno de los hospedajes cuentan con seguro para sus huéspedes.

## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

### ATENCIÓN LAS 24 HORAS DEL DÍA



De los establecimientos de alojamiento y hospedaje el 86% brinda atención al cliente las 24 horas del día, mientras que el 14% no lo hacen.

### ¿CUENTAN CON BUENA ILUMINACIÓN EN LOS PASILLOS?



Todos los establecimientos de esta tipología cuentan con buena iluminación en sus pasillos.

### MUEBLES E INSTALACIONES



Todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje cuentan con buenas instalaciones para brindar este servicio al igual que los muebles que se encuentra en las diferentes locaciones del hotel.

### SERVICIO DE WIFI



El 14% de los establecimientos brindan el servicio de internet inalámbrico o Wifi para sus clientes, mientras que el 86% restante no brindan este servicio.

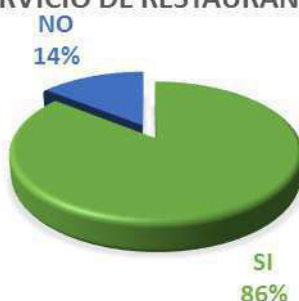


## SERVICIO DE TV CABLE O TELEVISIÓN DIGITAL



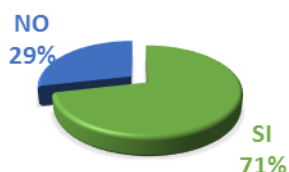
El 86% de los establecimientos ofrecen el servicio de televisión digital o TV cable, entre tanto el 14% no ofrecen este servicio a sus clientes.

## SERVICIO DE RESTAURANTE



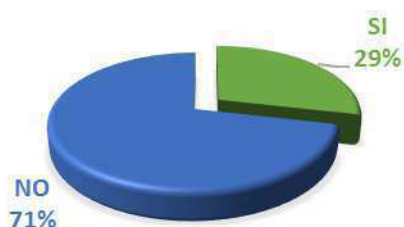
Tan solo el 14% de los alojamiento y hospedajes del municipio también ofrecen el servicio de restaurante con al menos el desayuno para sus huéspedes.

## INFORMACIÓN DISPONIBLE DE ATRATIVOS O ACTIVIDADES TURÍSTICAS



El 71% de los establecimientos cuentan con información disponible de atractivos o actividades turísticas que se puedan realizar en el destino.

## ¿CUENTA CON PLAN DE EMERGENCIAS?



De los establecimientos de alojamiento y hospedaje tan solo el 29% cuenta con plan de emergencias.



## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

### ¿CUENTA CON PLAN DE MANEJO AMBIENTAL?



El 57% de los establecimientos encuestados cuenta con plan de manejo ambiental y por supuesto el 43% no lo tienen.

### ¿EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON LA SEALIZACIÓN ADECUADA?



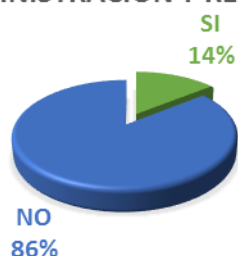
Los establecimientos de alojamiento y hospedaje que cuentan con la señalización adecuada dentro del mismo están representados en el 57% de los encuestados.

### CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



Tan solo el 14% de los encuestados cuentan con certificación de calidad, los establecimientos restantes aún no cuentan con esta certificación. Además ninguno de estos se encuentran en proceso de certificación.

### EQUIPO DE COMPUTO - ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y RESERVAS



De los establecimientos a los que se les realizó las encuestas en su mayoría no cuentan con equipo de cómputo para el área de administración y reservas.

Los establecimientos objeto del estudio tienen en promedio 6,14 habitaciones, 5 baños y 7,86 camas para atender a sus clientes.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SERVICIO OFRECIDO



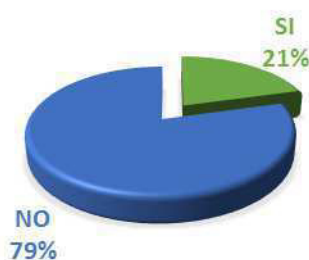
El 86% de los establecimientos realiza procesos de evaluación y seguimiento al servicio ofrecido a sus clientes, en el cual se mide la satisfacción de los mismos.

### 6.1.2.3 Establecimientos de gastronomía y bares

Se realizó encuestas a 29 establecimientos de gastronomía y bares en el municipio de Tota.

**Tabla 3: Análisis de los establecimientos de gastronomía y bares**

## CÁMARA DE COMERCIO



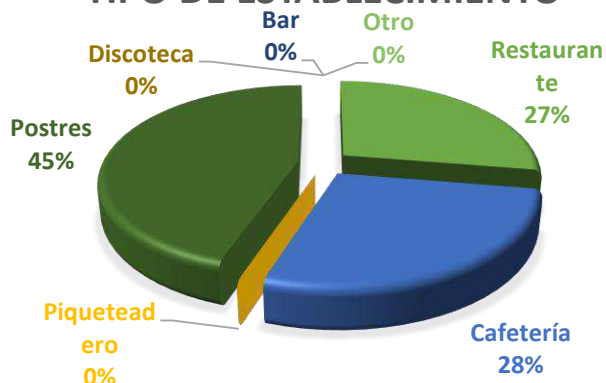
El 21% de los establecimientos de gastronomía están registrados en la Cámara de Comercio, mientras que el 79% aún no se han registrado.

## REGISTRO NACIONAL DEL TURISMO



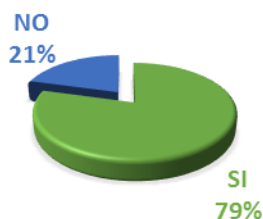
De los 29 establecimientos de gastronomía tan solo el 14% están registrados en el Registro Nacional del Turismo, y en consecuencia el 86% de estos no cuentan con este registro.

### TIPO DE ESTABLECIMIENTO



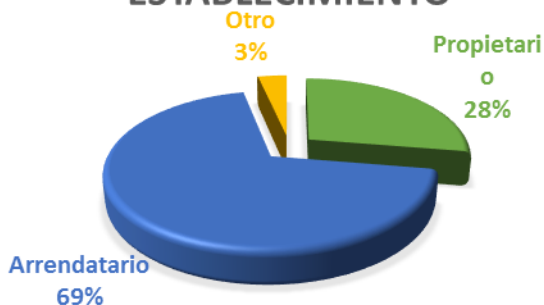
De los establecimientos de gastronomía el 45% se dedican a las ventas de postres, el 28% son cafeterías y el 27% restante son restaurantes que sus principales clientes son turistas.

### ¿PERTENECE USTED A UN GREMIO O ASOCIACIÓN?



El 79% de los establecimientos manifestaron que pertenecen a un gremio o asociación, los cuales la mayoría pertenecen a la asociación Tota Playa Blanca Travels.

### PROPIEDAD DEL ESTABLECIMIENTO



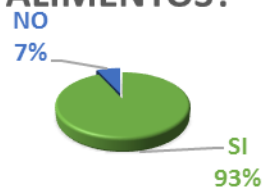
La mayor parte de los establecimientos representados en el 69% funcionan teniendo en arriendo las instalaciones y edificaciones mientras que tan solo el 28% son propietarios de las edificaciones y el 3% funcionan de acuerdo a otro tipo de contrato.

## ÉPOCA DE MAYOR ACTIVIDAD



En la gráfica se muestra que la mayoría de los establecimientos gastronómicos representados en el 76% consideran que la época en que se presenta mayor actividad turística es fin de año, pues tan solo el 17% manifiesta que se presenta en vacaciones y finalmente el 7% en festivos.

## ¿CUENTA CON PROGRAMAS DE HIGIENE E INOCUIDAD DE ALIMENTOS?



El 93% de los establecimientos de gastronomía a los que se les realizó las encuestas manifiesta que cuentan con programas de higiene en el establecimiento para la correcta manipulación y desinfección de los alimentos.

## ¿CUENTA CON BUENA VENTILACIÓN QUE PERMITE REMOCIÓN DE CALOR Y OLORES?



La mayoría de los establecimientos cuentan con buena ventilación que permita la remoción de calor y olores, mientras que el 21% de los establecimientos gastronómicos no cuentan con esto.

## ¿SE VERIFICAN MEDIANTE LISTAS DE CHEQUEO CONDICIONES DE MANEJO, PREPARACIÓN Y SERVIDO DE ALIMENTOS?



El 34% de los establecimientos verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos, entre tanto el 66% restante no lo realizan.

¿EL PERSONAL DE PRODUCCIÓN Y  
SERVICIO AL CLIENTE SE ENCUENTRA  
DEBIDAMENTE UNIFORMADO?



Los empleados de los establecimientos portan uniformes para la manipulación de los alimentos y atención al cliente en el 86% de los establecimientos.

PLAN DE EMERGENCIAS



El 21% de los establecimientos cuentan con plan de emergencias en su local, mientras que el 79% restante aún no lo cuentan.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL



Los establecimientos que cuentan con un plan de manejo ambiental están representados en el 72% y aquellos que aún no lo tienen están representados en el 28%.

¿SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE  
SEÑALIZADO EL ESTABLECIMIENTO?



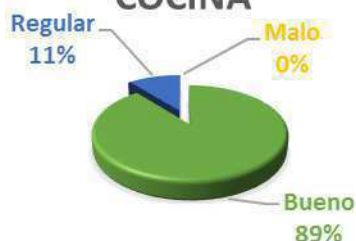
Tan solo el 14% de los establecimientos se encuentran debidamente señalizados de acuerdo a las aseguradoras de riesgos profesionales, mientras que el 86% restante no están señalizados.

## ¿CUENTA CON EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL ADECUADOS?



Los establecimientos en un 79% cuentan para su personal con equipos de protección personal adecuado en función de la actividad que realiza o el cargo que desempeña.

## ESTADO MENAJE DE LA COCINA



De los establecimientos de gastronomía y bares el 89% manejan un menaje de cocina en excelente estado, mientras que el 11% de estos el menaje de cocina se encuentra en regular estado, pues se observa deterioro en este.

## ¿POSEE CARTA IMPRESA DEL MENÚ DEL DÍA?



Los establecimientos que poseen carta impresa del menú del día están representados en tan solo el 10%..

## USO DE TIC'S



La mayoría de los establecimientos gastronómicos no hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación para la gestión de su negocio y tan solo el 17% si hacen uso de este tipo de recurso.



## CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



La certificación de calidad es un ítem muy importante en los establecimientos como restaurantes y similares, ya que garantizan la calidad de alimentos y bebidas que se ofrecen al consumidor y tan solo el 14% de estos establecimientos cuentan con certificación de calidad.

## ¿OFRECE SERVICIOS SANITARIOS INDEPENDIENTES?



El 66% de los establecimientos ofrecen los servicios sanitarios independientes, es decir que se encuentra una sección para hombres y otra sección para mujeres exclusivamente, mientras que el 34% ofrecen los servicios sanitarios para hombres y mujeres en una sola sección.

## AGUA POTABLE



Los establecimientos anteriormente mencionados no cuentan con agua potable en su totalidad, gracias a la información recolectada se establece que el 69% de los establecimientos cuentan con agua potable.

## ¿REALIZA PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SERVICIO OFRECIDO?



De los establecimientos de gastronomía y bares en el municipio de Tota, en su gran mayoría no implementa procesos de evaluación y seguimiento al servicio ofrecido, no obstante el 21% de estos si aplican este tipo de procesos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.

#### 6.1.2.4 Prestadores de servicios turísticos

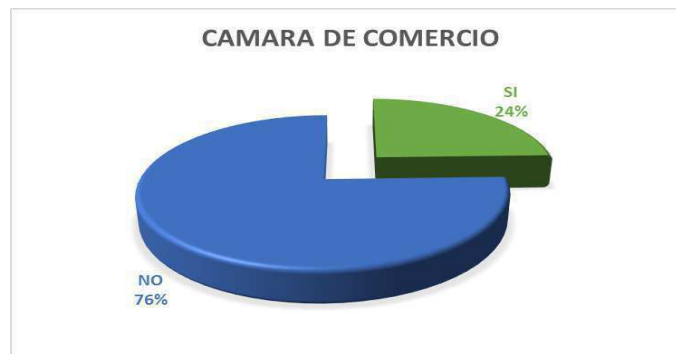
Se aplicaron 49 encuestas a prestadores de servicios turísticos en el municipio de Tota Boyacá, estas actividades se prestan principalmente en playa blanca y sus alrededores, cabe resaltar que Playa Blanca es uno de los sitios naturales más importantes del municipio de Tota.

En la gráfica se pueden observar la prestación de servicios turísticos por tipología

**Tabla 4: Análisis de los prestadores de servicios turísticos**



De los 49 prestadores de servicios turísticos encuestados, el 41% prestan el servicio de paseo a caballo, seguido del servicio de paseo en lancha que corresponde al 29%, el servicio de paseo en cuatrimotos corresponde al 16% y finalmente el paseo en moto acuática corresponde al 14%.



El 76% de los operadores turísticos no están registrados en cámara de comercio, mientras que el 24% de los operadores turísticos están registrados en cámara de comercio, de estos últimos la actividad económica que se encuentra registrada es el servicio de transporte fluvial de pasajeros.

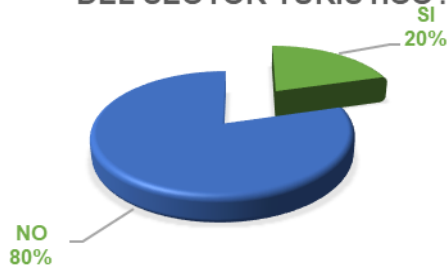


Se puede observar que el 76% de los prestadores de servicios turísticos encuestados no se encuentran inscritos en el registro nacional del turismo, mientras que el 24% de los operadores turísticos se encuentran registrados.

Se puede observar que el 94% de los prestadores de servicios turísticos pertenecen a un gremio del sector turístico

## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿PERTENECE A ALGÚN GREMIO  
DEL SECTOR TURÍSTICO?



“TOTA PLAYA BLANCA TRAVELS”, mientras que el 6% no pertenece a ningún gremio del sector turístico.

PLAN DE EMERGENCIAS



Se puede observar que tan solo el 27% de los prestadores de servicios turísticos cuentan con un plan de emergencias mientras tanto el porcentaje restante no lo tienen, esta situación se presenta debido a la falta de información y capacitaciones en cuanto a la importancia de contar con un plan de emergencias.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL



Teniendo en cuenta la gráfica de al lado solo el 24% no cuentan con un plan de manejo ambiental, lo cual es positivo para el sector que si bien se tiene que trabajar en ese aspecto la mayoría de los prestadores de servicios turísticos conocen la importancia de realizar un buen manejo ambiental (recolección de basuras) y proteger esta fuente de vida como lo es el entorno medio ambiental.

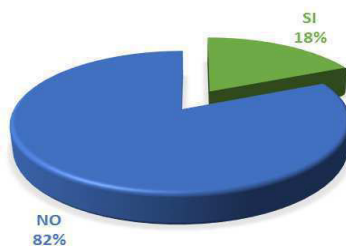
AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD  
SOCIAL DEL PERSONAL



Observando la gráfica se puede deducir que la mayoría de los prestadores de servicios turísticos representados en el 85% no tienen afiliado a su personal al sistema de seguridad social, mientras que el 15% de ellos están cumpliendo con esta reglamentación.

## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿REALIZA UNA ACCIÓN PARA LA  
FIDELIZACIÓN DE SUS CLIENTES?



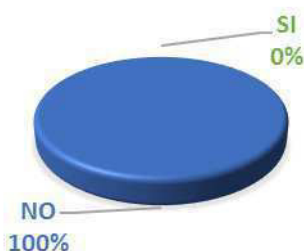
Se observa que el 18% de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, realizan alguna acción de fidelización a sus clientes como promociones y descuentos, mientras que el 82% de prestadores de servicios turísticos no realizan acciones para la fidelización de sus clientes.

¿REALIZA CAPACITACIONES  
AL PERSONAL OPERATIVO?



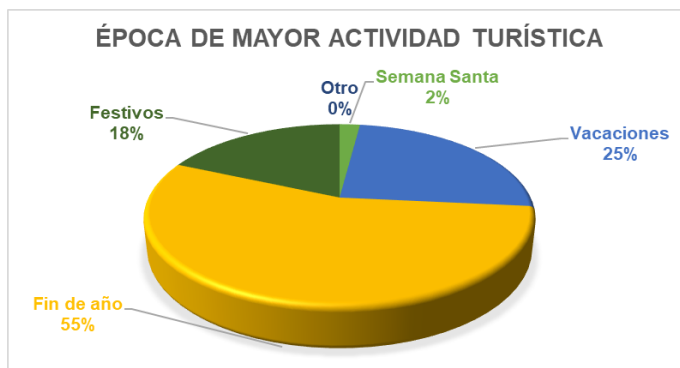
El 98% de los operadores turísticos han recibido capacitaciones por parte de la alcaldía, Sena (en cuanto a: manipulación de alimentos, plan de manejo ambiental, atención al cliente, emprendimiento entre otras); mientras que el 2% de los operadores turísticos no han recibido capacitaciones.

¿TIENE ESTABLECIDO PROCEDIMIENTOS  
PARA RECEPCIÓN DE DINERO ELECTRÓNICO?

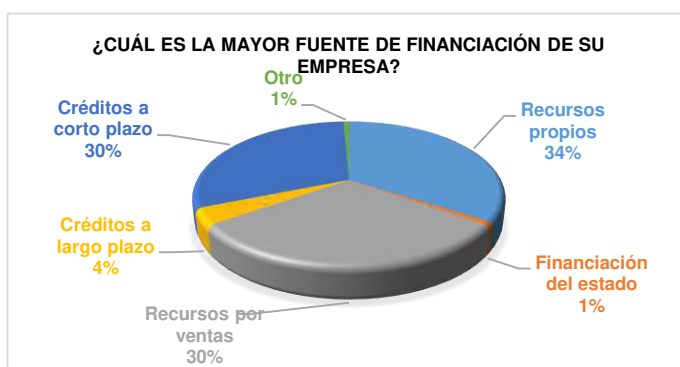


El 100% de los operadores turísticos afirmaron que la forma de pago más utilizada por sus clientes es el efectivo, algunos prestadores de servicios turísticos encuestados manifestaron no utilizar otros medios de pago debido a la falta de a conexión de internet (en el caso de los datafonos), mientras que otros prestadores no consideran necesario implementar otros sistemas de pago. El medio de pago más utilizado por los prestadores de servicios turísticos es el efectivo.

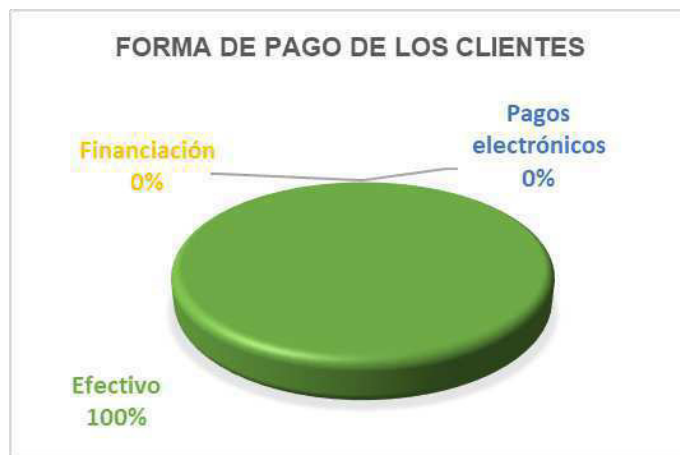
## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA



El 55% de los prestadores de servicios turísticos consideran que la época de mayor actividad turística se presenta a fin de año, seguido de la época de vacaciones con un 25%, los festivos representan un 18% y semana santa representa un 2%.



El 34% de los prestadores de servicios turísticos financian la prestación de su servicio mediante recursos propios, el 30% de los prestadores de servicios turísticos financian la prestación de su servicio con recursos por ventas y mediante la adquisición de créditos a corto plazo, mientras que el 4% de los prestadores de servicios turísticos recurren a créditos a largo plazo para financiar la prestación de su servicio.



El 100% de los prestadores de servicios turísticos afirmaron que la forma de pago más utilizada por sus clientes es el efectivo, no se realizan pagos electrónicos debido a que los prestadores de servicios no cuentan con datafonos. No se efectúa financiación a los clientes puesto que el valor de la actividad turística es mínima y por esta razón no se ve la necesidad de ofrecer esta opción de pago.

### 6.1.2.5 Establecimientos de artesanías, víveres y similares

Se realizaron 9 encuestas a los establecimientos de artesanías, víveres y similares, analizando la información se puede deducir que:

**Tabla 5: Análisis de los establecimientos de artesanías, víveres y similares**



## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿ESTA REGISTRADO EN CÁMARA DE COMERCIO?



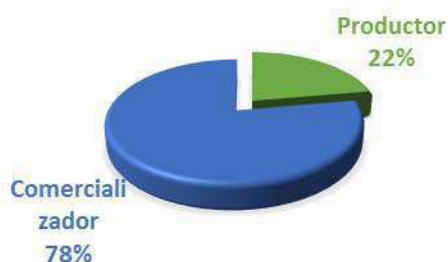
Se puede observar que el 89% de los artesanos no están registrados en cámara de comercio, mientras que el 11% de los artesanos se encuentran registrados en la cámara de comercio.

¿ESTA REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DEL TURISMO?



El 89% de los artesanos encuestados no se encuentran inscritos en el registro nacional del turismo, mientras que el 11% se encuentra registrado.

**TIPO DE ACTIVIDAD**



El 78% de los artesanos comercializan sus productos, mientras que el 22% elaboran sus productos manualmente por ejemplo las ruanas, guantes, gorros entre otros.

¿ESTE ESTABLECIMIENTO PERTENECE A ALGÚN GREMIO DEL TURISMO?

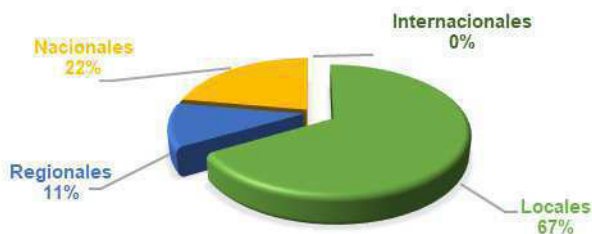


El 89% de los establecimientos de artesanías pertenecen a la asociación Tota Playa Blanca Travels, mientras que el 11% no pertenece a ningún gremio del turismo.



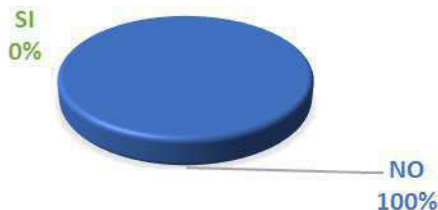
## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿CUALES SON LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE INSUMOS Y PRODUCTOS DE SU EMPRESA?



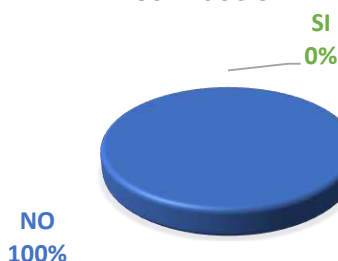
Los artesanos del municipio de Tota afirmaron que el 67% de sus proveedores son locales, seguido de los proveedores nacionales que representan el 22%, mientras que los proveedores regionales representan el 11%, los artesanos no adquieren materias primas o productos de proveedores internacionales.

¿EL ESTABLECIMIENTO TIENE ESTABLECIDOS PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN DE PAGOS ELECTRÓNICOS?



El 100% os establecimientos de artesanías no tienen establecidos procedimientos para pagos electrónicos, debido a la falta de gestión de los establecimientos y a la falta conexión de los datafonos. Varios artesanos consideran incensario el establecimiento de pagos electrónicos.

¿HACE USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE SU NEGOCIO?



El 78% de los establecimientos de artesanías manifestaron no utilizar tecnologías de la información y comunicación para la gestión de su negocio, mientras que el 22% de los artesanos hacen uso de las TICS.

¿ CUENTA CON INSTALACIONES APROPIADAS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SU PRODUCTO?



El 89% de los establecimientos de artesanías cuentan con instalaciones apropiadas para la comercialización de sus productos, mientras que el 11% de los establecimientos de artesanías no cuenta con instalaciones apropiadas para la comercialización de su producto.

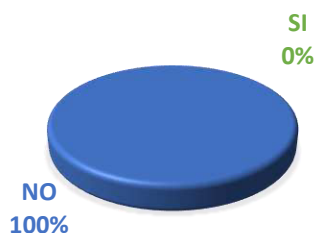
## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿ CUENTA CON EQUIPO DE CÓMPUTO PARA LA  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SU NEGOCIO ?



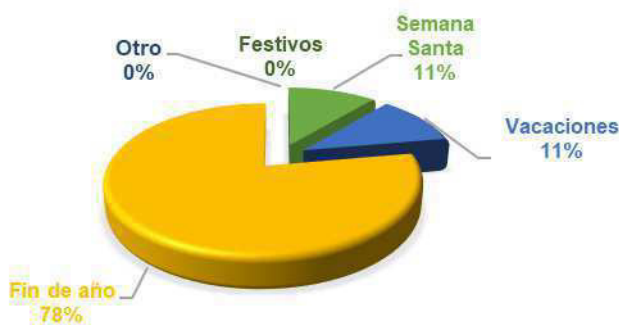
Los establecimientos de artesanías no hacen uso de equipos de cómputo para la administración y gestión de su negocio, debido a que no saben manejar estos equipos o no consideran necesarios la utilización de estos para la gestión de su negocio.

¿OFRECE SERVICIOS SANITARIOS A SUS  
CLIENTES?



Ninguno de los establecimientos de artesanías y similares ofrecen el servicio de baño a sus clientes.

ÉPOCA DE MAYOR ACTIVIDAD TURÍSTICA



El 78% de los artesanos consideran que la época de mayor actividad turística se presenta a fin de año, el 11% considera que en semana santa y vacaciones se presenta mayor afluencia de turistas al municipio de Tota.

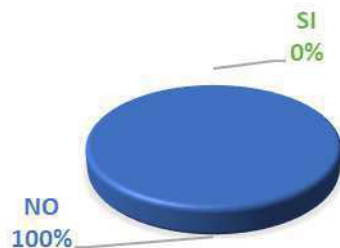
¿REALIZA CAPACITACIONES AL PERSONAL  
OPERATIVO?



El 89% de los artesanos reciben capacitaciones en diferentes temas, gracias a la gestión de entidades como el SENA, administración municipal, mientras que el 11% de los artesanos no reciben capacitaciones.

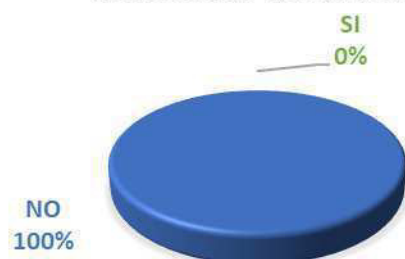
## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

¿EL ESTABLECIMIENTO TIENE AFILIADOS A SUS  
EMPLEADOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL?



El 78% de los empleados no se encuentran afiliados al sistema de seguridad social, mientras que el 22% de los empleados se encuentran afiliados al sistema de seguridad social.

¿CUENTA SU EMPRESA, CON UNA  
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD?



El 100% de los artesanos del municipio de Tota no cuentan con certificaciones de calidad.

## 6.2 INVENTARIO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

La clasificación del patrimonio hace referencia a dos grupos, patrimonio cultural y al patrimonio natural. A continuación, se muestra el patrimonio que tiene el municipio de Tota.

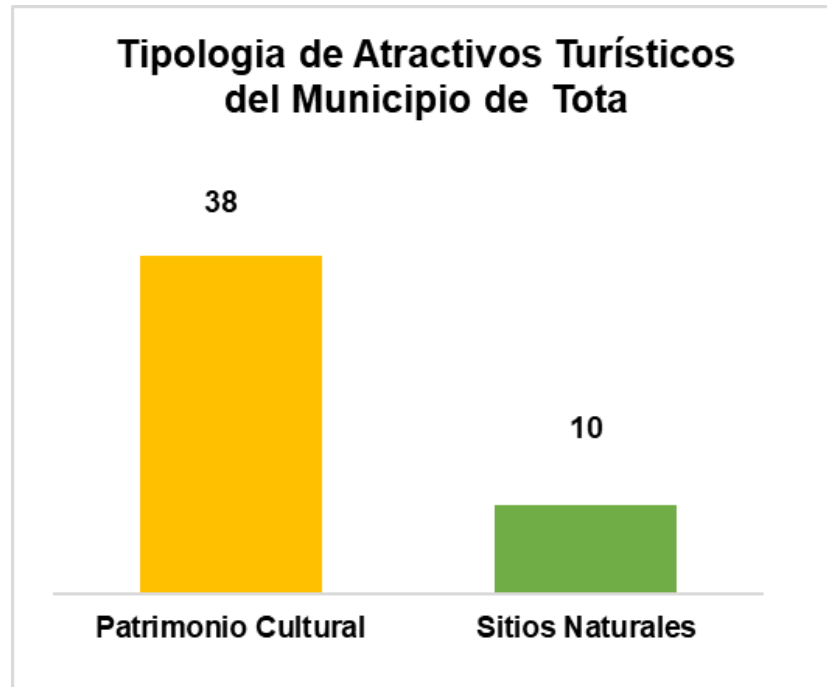


Ilustración 4: Número de atractivos turísticos del municipio de Tota según su tipología  
Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González& Huerfano,2014)

**Patrimonio cultural:** Es el conjunto de bienes materiales y manifestaciones culturales, que se encuentran en permanente construcción, constituyen lazos de permanencia, identidad y memoria para un grupo o colectivo humano. En el municipio de Tota se encontraron 38 atractivos turísticos que pertenecen al patrimonio cultural.

**Patrimonio natural:** Contemplan las áreas geográficas y recursos naturales de importancia e interés para los turistas, se encontraron 10 Sitios naturales en el municipio de Tota<sup>33</sup>.

El patrimonio cultural se divide en: patrimonio cultural material y patrimonio cultural inmaterial

<sup>33</sup> GONZALEZ, Paola. HUERFANO, Alexandra. Inventario turístico del municipio de Tota, Boyacá. Trabajo de grado para optar el título de Administrador turístico y hotelero. Duitama. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Escuela de administración turística y hotelera. 2014.p6-7.

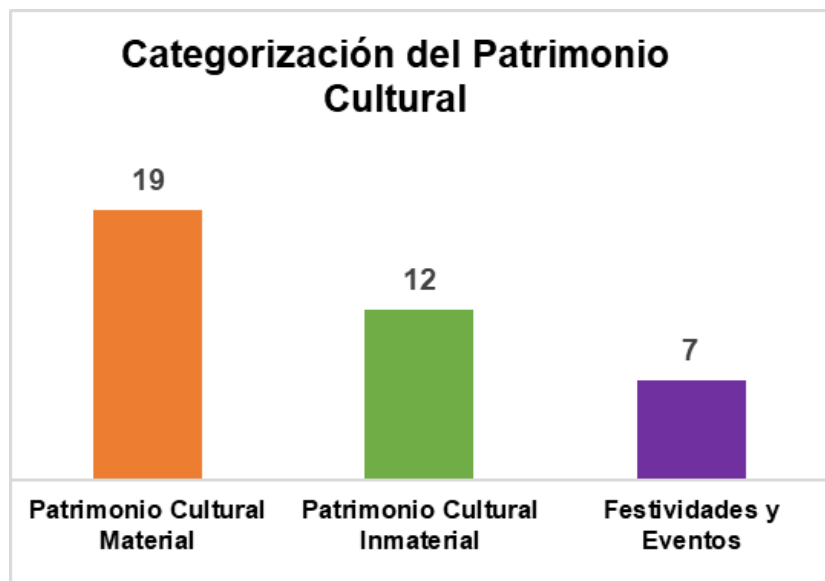
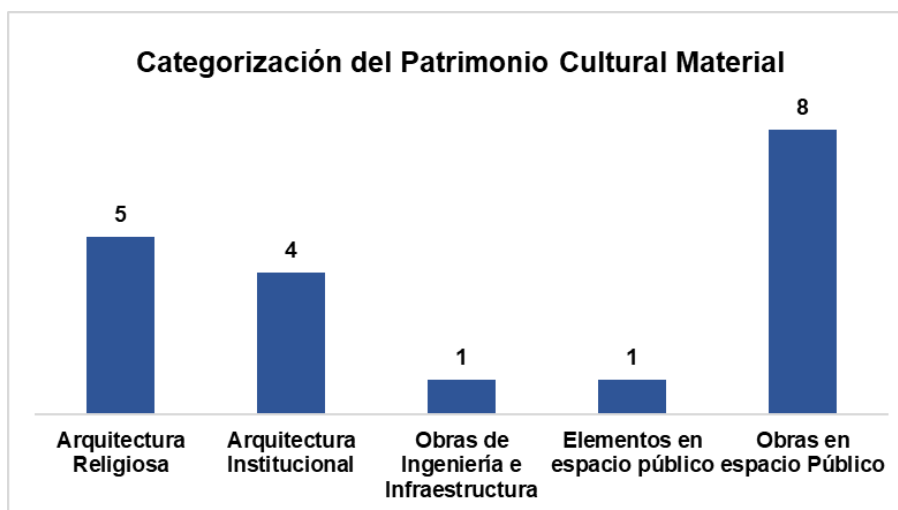


Ilustración 5: Categorización del patrimonio cultural  
Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González & Huerfano, 2014)

El municipio de Tota cuenta con 17 atractivos turísticos que pertenecen a la tipología de patrimonio cultural material, 12 atractivos turísticos que pertenecen al patrimonio cultural inmaterial y 7 festividades y eventos que se celebran en el municipio.

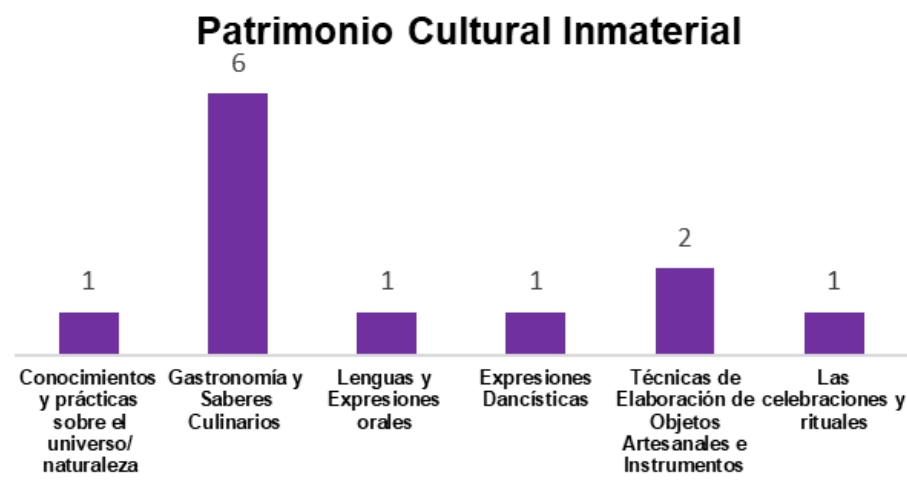
## Categorización del patrimonio cultural Material



Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González & Huerfano, 2014)

**Patrimonio cultural material:** Se caracteriza por tener cuerpo físico, que puede ser dimensionado y percibido sensorialmente, en esta categoría sobresalen las obras en espacio público con una representación de 8 bienes y la categoría con

menor cantidad son las obras de ingeniería e infraestructura y los elementos en espacio público.



Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González & Huerfano, 2014)

**Patrimonio Cultural Inmaterial:** Comprende las tradiciones, expresiones orales y prácticas sociales, en esta categoría sobresalen la gastronomía y los saberes culinarios con una representación de 6 bienes, seguido de la técnica de elaboración de objetos artesanales e instrumentos.



Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González & Huerfano, 2014)

**Festividades y Eventos:** Eventos con contenido actual o tradicional donde la población es actora o espectadora, en esta categoría se encuentran en mayor cantidad las festividades de carácter religioso, patronal y profano con una representación de 6 bienes, seguido de eventos como el aniversario de fundación y fiestas de retorno.



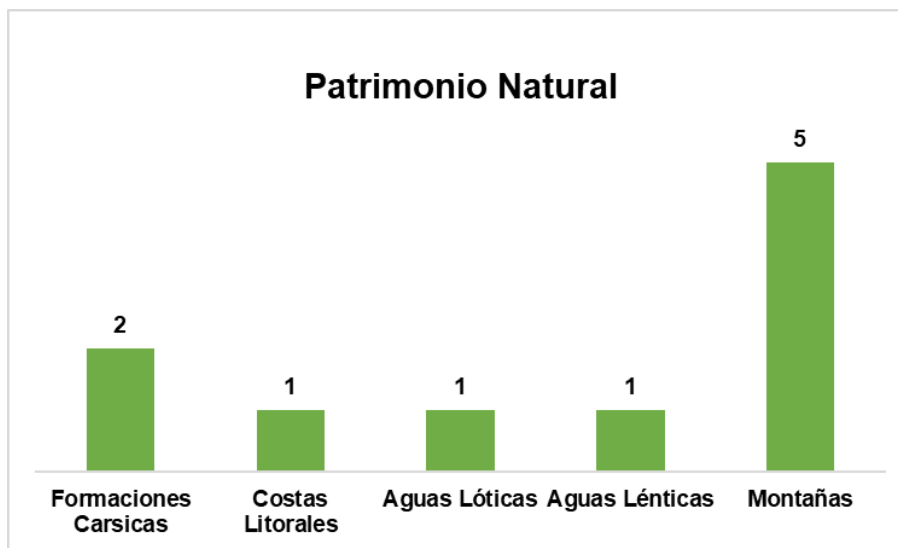


Ilustración 6 : Categorización del patrimonio natural  
Fuente: (UPTC, EATH, Muisuata, González & Huerfano, 2014)



**En Patrimonio Natural:** se encuentra representado por 10 lugares donde sobresale la presencia de montañas con un número de 5, seguido de las formaciones cársicas y por último comparten la misma cantidad Aguas Lénticas, Aguas Lóticas y Costas Litorales.

### 6.2.1 Valorización y jerarquización de los elementos turísticos del municipio de Tota

En el inventario turístico del municipio de Tota realizado en el año 2014, se estableció una valorización y jerarquización de los elementos turísticos (atractivos y recursos) mediante una escala de rangos en los cuales todos los elementos que superan los 75 puntos (calificando en un rango de 1 a 100) teniendo en cuenta los criterios evaluados como grado de conservación y grado de reconocimiento se catalogan como atractivos turísticos los cuales reúnen las condiciones físicas y culturales para ser integrados de inmediato a productos turísticos. Por el contrario, aquellos elementos físicos y culturales que de acuerdo a esta valorización obtuvieron un puntaje por debajo de los 75 puntos se catalogaron como recursos turísticos ya que no reúnen las condiciones para ser integrados de inmediato como productos turísticos.

La valorización y jerarquización de los elementos turísticos del municipio de Tota desarrollado por estudiantes de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se realizó de acuerdo a la metodología establecida por el ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Cultura.

**Tabla 6: Inventario Turístico de Tota**

O B J E T O	G R U P O	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material inmueble	Arquitectura religiosa	Iglesia	Iglesia del señor de los milagros		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Capilla	Capilla doctrinera nuestra señora de los dolores de Tota	X		 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material inmueble	Arquitectura religiosa	Iglesia	Iglesia de la inmaculada concepción		X	 Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)
			Santuario	Santuario de los arcos		X	 Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)
			Ermita	Ermita de la Sagrada Familia de Nazareth		X	 Fuente: Zorro D. & Cely X. (2017)

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material inmueble	Arquitectura institucional	Edificación gubernamental	Antiguo y nuevo palacio municipal		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Edificación para la educación	Institución Educativa Jorge Eliecer Gaitán		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Edificación para la cultura	Casa de la cultura		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>




TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material inmueble	Arquitectura institucional	Funeraria	Cementerio municipal de Tota		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
		Obras de ingeniería e infraestructura	Camino real	Camino de arrieros o camino de la miel	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Elementos de espacio público		Parque municipal de Tota	X		 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)<sup>34</sup></p>

<sup>34</sup> Ibid, p. 114-115.





TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material mueble - grupo arquitectónico	Obras en espacio público	Monumento de San Isidro		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Monumento a la familia totense		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Monumento a las hilanderas		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>






T I P O	G R U P O	COMPONENTE	ELEMENTO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material mueble - grupo arquitectónico	Obras en espacio público	Monumento arar la tierra		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Monumento a la virgen del Carmen		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Monumento al divino niño		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>

T I P O	G R U P O	COMPONENTE	ELEMENTO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Material mueble - grupo arquitectónico	Obras en espacio público	Pila Municipal		x	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Para cernir la paz: el cedazo más grande del mundo	X		 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)<sup>35</sup></p>




<sup>35</sup> Ibid, p.115

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Patrimonio cultural inmaterial	Universo/naturaleza	Origen mitológico del lago de Tota	X		
		La gastronomía y los saberes culinarios	Pan totense		X	 <p>Fuente: <a href="https://media22.elsiglodedurango.com.mx/i/2016/03/494206.jpeg">https://media22.elsiglodedurango.com.mx/i/2016/03/494206.jpeg</a></p>
			Guarapo	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Patrimonio cultural inmaterial	La gastronomía y los saberes culinarios	Cuchuco de trigo	X		 <p>Fuente: <a href="http://antojandoando.com/recetas/cuchuco-de-trigo-con-espinazo/">http://antojandoando.com/recetas/cuchuco-de-trigo-con-espinazo/</a></p>
			Cocido boyacense	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
			Agua de panela con queso		X	 <p>Fuente: <a href="http://www.elcampesino.co/el-aguapanela-una-bebida-muy-rica-y-con-muchas-bondades/">http://www.elcampesino.co/el-aguapanela-una-bebida-muy-rica-y-con-muchas-bondades/</a></p>



TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Patrimonio cultural inmaterial	La gastronomía y los saberes culinarios	Trucha		X	 <p>Fuente: <a href="https://es.123rf.com/photo_22121997_plato-de-la-trucha-a-la-parrilla-y-papas-fritas.html">https://es.123rf.com/photo_22121997_plato-de-la-trucha-a-la-parrilla-y-papas-fritas.html</a></p>
		Lenguas y expresiones orales	Coplas	X		<p>Vengan ustedes señores a ver los totanitos les echamos unas cantas y nos mercan los cedacitos. A nosotros los del campo no nos falta la papita y completamos la comida por ahí con mazamorrita.</p> <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Expresiones dancísticas	Torbellino		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
				A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	Patrimonio cultural inmaterial	Técnicas de elaboración	Elaboración del cedazo		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Artesanías e instrumentos	Hilar lana	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Celebraciones y rituales	San Pascual Bailón		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014<sup>36</sup></p>

<sup>36</sup> Ibid, p.16.



TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	FESTIVIDADES Y EVENTOS	Fiestas	Aniversarios de fundación y/o fiestas del retorno	Conmemoración hispánica del municipio de Tota		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
				Celebración del día del boyacencismo		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
			Religiosas, patronales y/o profanas	Festival de música campesina y tradiciones orales del cedazo de oro	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>

## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	FESTIVIDADES Y EVENTOS	Fiestas	Religiosas, patronales y/o profanas	Fiestas patronales homenaje al santo cristo y a la virgen de los dolores aguinaldo totense	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
				Celebración de semana santa	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ELEMENTO TURÍSTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIÓN
					A	R	
PATRIMONIO CULTURAL	FESTIVIDADES Y EVENTOS	Fiestas	Religiosas, patronales y/o profanas	Festividades a la virgen del Carmen		X	 <p>Fuente: <a href="http://www.teologiahoy.com/secciones/espiritualidad/la-virgen-del-carmen-y-los-militares">http://www.teologiahoy.com/secciones/espiritualidad/la-virgen-del-carmen-y-los-militares</a></p>
				Festividades de la cosecha a san Isidro Labrador		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURISTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIONES
				A	R	
SITIOS NATURALES	Montañas	Loma o colina	Afloramiento rocoso		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
			Los picachos		X	 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Páramo	Páramo de las alfombras	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>



TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURISTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIONES
				A	R	
SITIOS NATURALES	Montañas	Páramo	Páramo de pantano colorado	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
		Otra	Mirador del Lago	X		 <p>Fuente: Inventario Turístico de Tota, 2014</p>
	Aguas lenticas	Lagos	Lago de Tota	X		 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>

# CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURISTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIONES
				A	R	
SITIOS NATURALES	Aguas de escorrentía	Ríos	Río Tota		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
	Costas litorales	Playas	Playa blanca	X		 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>



TIPO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO TURISTICO	TIPO DE ELEMENTO TURÍSTICO		ILUSTRACIONES
				A	R	
SITIOS NATURALES	Formaciones cársicas	Cueva	Los arcos		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)</p>
		Otro	Piedra del amor		X	 <p>Fuente: Zorro D. &amp; Cely X. (2017)<sup>37</sup></p>

<sup>37</sup> Ibid, p. 116-117

### **6.3 APORTES DEL SECTOR TURÍSTICO A LAS RENTAS DEL MUNICIPIO**

La corporación Autónoma Regional de Boyacá entrega a título de comodato o préstamo de uso, para su administración, manejo, mantenimiento, uso y adecuación del predio denominado Playa Blanca y sus instalaciones, ubicado en la vereda la puerta al municipio de Tota; el cual a su vez mediante la modalidad de contrato de prestación de servicios otorga la administración de este sitio.

El encargado de administrar este predio recauda la tarifa correspondiente por el servicio de parqueo de carros y motocicletas dentro del territorio de Playa Blanca. De la siguiente manera:

Tarifa de parqueo para motocicletas es de \$ 2.000 pesos por día

Tarifa de parqueo para carros es de \$ 3.000 pesos por día

Según el plan de ordenamiento eco turístico de Playa Blanca se definió la capacidad de carga para el predio, la cual es de 1108 personas por día. En este plan se establece un área aproximada de 1582 m<sup>2</sup> para la zona de camping, un área total de 2480 m<sup>2</sup> aproximadamente para áreas de parqueo de vehículos con una capacidad de 100 a 120 carros y un área de 194 m<sup>2</sup> para el parqueo de motos con una capacidad de 50 motocicletas aproximadamente; se establece una restricción para buses y vehículos pesados pues requieren un espacio mucho más amplio y adicionalmente por su peso generan mayor compactación en el suelo, solo se permite el ingreso de estos vehículos para dejar o recoger a los visitantes.

El administrador de playa blanca se encarga de prestar el servicio de camping del cual se reciben recursos que se utilizan para realizar mantenimiento, adecuaciones a las instalaciones de Playa Blanca y realizar jornadas de recolección de residuos y campañas de sensibilización en los temas de medio ambiente, en las cuales participan los prestadores de servicios turísticos y voluntarios, entre otras funciones contempladas en el contrato de comodato.

Según la secretaría de hacienda del municipio de Tota hasta el año 2016 la administración municipal venía recaudando recursos por la prestación de servicios turísticos en Playa Blanca mediante el sistema de ventas estacionarias y ambulantes establecido en el artículo 39 parágrafo cuarto del estatuto de rentas del municipio de Tota, tales recursos ingresan como otros ingresos no tributarios.

Para el año 2016 se recibieron aproximadamente \$10.000.000 por concepto de industria y comercio de los prestadores de servicios turísticos en Playa Blanca. A partir del año 2017 y con la conformación de la asociación “Tota Playa Blanca Travels” se recaudará de acuerdo al artículo 36 del estatuto tributario.

#### **6.4 MATRIZ DOFA DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA**

De acuerdo con la información obtenido por medio de las encuestas y los análisis realizados tanto a los establecimientos que prestan servicios turísticos. Los establecimientos de hospedaje se determinaron diversas variables tanto positivas como negativas.

Gracias a la Matriz DOFA se determinaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que afectan directamente al sector turístico y los establecimientos que desempeñan esta actividad en el municipio de Tota.

Las fortalezas y debilidades estarán representadas por las condiciones internas del municipio de Tota. Las fortalezas son los elementos que **evaluamos** como capacidades positivas. Las debilidades son las deficiencias y aspectos negativos que se detectaron en el municipio.

Las amenazas y oportunidades están representadas por las condiciones externas del municipio que pueden influir sobre él de manera negativa o positiva. Las oportunidades son condiciones externas que pueden afectar al municipio positivamente. Las amenazas son condiciones externas, que pueden afectan negativamente al municipio.

Una vez analizadas cada una de las fortalezas y oportunidades de la actividad turística se diseñaron estrategias que contribuyen al fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Tota. También se analizaron cada una de las debilidades y amenazas que se presenta y se plantearon estrategias que buscan solucionar las dificultades que tiene el sector turístico.

## 6.4.1 Matriz DOFA del sector turístico del municipio de Tota

Tabla 7: Matriz DOFA del sector turístico del municipio de Tota

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<b>F1.</b> El municipio de Tota, posee una gran variedad de atractivos turísticos a nivel cultural, natural que lo convierten en un importante destino turístico	<b>D1.</b> La falta de publicidad para los diferentes atractivos turísticos que posee el municipio de Tota y servicios que se prestan en estos.
<b>F2.</b> El municipio de Tota posee recursos naturales como: Playa blanca, el lago de Tota y su hermoso paisaje que parecen balnearios europeos	<b>D2.</b> El desconocimiento del patrimonio cultural y natural que posee el municipio de Tota por parte de propios y extraños.
<b>F3.</b> Las vías se encuentran en buen estado, salvo pequeñas excepciones	<b>D3.</b> Baja formación en competencias laborales, falta de capacitación y emprendimiento de los prestadores de servicios turísticos y los habitantes del municipio.
<b>F4.</b> La gran afluencia de turistas que provienen desde diferentes partes del país y del extranjero.	<b>D4.</b> Desconocimiento del potencial turístico que posee el municipio como actividad generadora de ingresos en los habitantes del municipio.
<b>F5.</b> La organización de las actividades y servicios turísticos con la conformación de la asociación turística "Tota Playa Blanca Travels".	<b>D5.</b> Falta inversión por parte de las entidades territoriales que cual impide el desarrollo de la actividad turística en el municipio
<b>F6.</b> La cultura de disposición al servicio y acogida de las personas que atienden los establecimientos y habitantes del municipio de Tota	<b>D6.</b> El empleo que se genera de las actividades turísticas es informal y no genera estabilidad.

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (OF)	ESTRATEGIA (OD)
<b>O1.</b> La celebración del bicentenario, acontecimiento especial y único para el departamento de Boyacá	<b>OF1.</b> Realizar eventos aprovechando el acontecimiento especial con lo es el Bicentenario para dar a conocer los atractivos y servicios turísticos que ofrece el municipio de Tota e impulsar el municipio de Tota como destino turístico.	<b>OD1.</b> Diseñar e implementar estrategias de publicidad que promuevan y fortalezcan al sector turístico en el municipio de Tota.
<b>O2.</b> El lago de Tota hace parte de las siete maravillas de Boyacá	<b>OF2.</b> Aprovechar el reconocimiento del Lago de Tota como una de las siete maravillas del departamento para impulsar los diferentes atractivos turísticos naturales del municipio y fortalecer el turismo como un renglón importante en la economía del municipio.	<b>OD2.</b> Realizar charlas en las cuales se socialice la riqueza natural y cultural que posee el municipio, e incentivar el cuidado de estos recursos naturales.
<b>O3.</b> La diversidad y cantidad de eventos y festividades que se realiza en el municipio.	<b>OF3.</b> Realizar mantenimiento continuo de la red vial del municipio de tal manera que los turistas transiten lo más cómodamente posible.	<b>OD3.</b> Capacitar a los prestadores de servicios en aspectos como atención al cliente, bilingüismo, ecoturismo, turismo sostenible, manejo ambiental, higiene y manipulación de alimentos, administración, patrimonio cultural, entre otros temas, de tal manera que el personal este en la capacidad de prestar un servicio de calidad.



OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (OF)	ESTRATEGIA (OD)
<b>O4.</b> Diseñar y posicionar al municipio como producto turístico	<b>OF4.</b> Desarrollar eventos culturales y ecológicos que permitan promocionar y posicionar al municipio como alternativa turística.	<b>OD4.</b> Concientizar a los habitantes del municipio de la riqueza cultural y natural que tiene el municipio, para que sean impulsores de la actividad turística tanto dentro como fuera del municipio.
<b>O5.</b> El turismo es considerado como un sector económico estratégico capaz de generar empleo, desarrollar infraestructura, servicios públicos, comunicación y mejorar servicios financieros, y además es una importante fuente generadora de ingresos.	<b>OF5.</b> Integrar a la totalidad de los establecimientos de servicios turísticos mediante la conformación de asociaciones, gremios y alianzas estratégicas para prestar un mejor servicio y aumentar la capacidad de oferta de estos servicios, mejorando sus ingresos y la calidad de vida de los totenses con la generación de empleo, e incentivar a las personas a emprender nuevos proyectos.	<b>OD5.</b> Ejecutar de manera apropiada los recursos destinados al sector turístico, fortaleciendo los programas que se han establecido desde la administración municipal, de tal manera que se incentive y fortalezca el turismo como una industria capaz de generar empleo, generar ingresos y sostenibilidad para los habitantes del municipio de Tota.
<b>O6.</b> Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son una herramienta muy importante para el fortalecimiento y desarrollo de la actividad turística en el municipio.	<b>OF6.</b> Promover la promoción de los atractivos turísticos del municipio de Tota mediante las TIC (páginas web. Redes sociales), folletos, ferias turísticas.	<b>OD6.</b> Mediante charlas y capacitaciones enseñar a utilizar las herramientas como correo, redes sociales, pagina web, que les permita a los promocionar los atractivos turísticos.



## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

AMENAZAS	ESTRATEGIA (AF)	ESTRATEGIAS (AD)
<b>A1.</b> Otros municipios del departamento de Boyacá tienen mayor reconocimiento turístico	<b>AF1.</b> Fortalecer e impulsar la actividad turística en el municipio de Tota, mediante el diseño de publicidad, establecer alianzas y convenios turísticos con otros municipios.	<b>AD1.</b> Diseñar de manera continua publicidad innovadora y actualizada que promueva y fortalezca el turismo en el municipio de Tota
<b>A2.</b> Varios municipios del departamento de Boyacá ofrecen paquetes turísticos	<b>AF2.</b> Vincular a los establecimientos y prestadores de servicios turísticos con las agencias de turismo y agencias de viaje tanto a nivel regional como nacional para impulsar este sector en el municipio.	<b>AD2.</b> Diseñar paquetes turísticos que incluyan la mayoría de atractivos turísticos del municipio y las diferentes actividades que se pueden realizar en estos.
<b>A3.</b> Las vías de comunicación por las cuales transitan los turistas ajenas al municipio de Tota y que son necesarias para llegar a este municipio, se encuentran en regular estado debido a la falta de mantenimiento.	<b>AF3.</b> Con ayuda de la administración municipal y departamental, diseñar proyectos que permitan mejorar la infraestructura y la red vial tanto local como regional.	<b>AD3.</b> Viabilizar proyectos a nivel departamental y regional con destino a inversión turística y de las principales vías que comunican con el municipio de Tota gestionando recursos con entes tanto públicos como privados para la ejecución de estos.
<b>A4.</b> Las bajas temperaturas en el municipio afectan la afluencia de turistas en la zona.	<b>AF4.</b> Generar espacios de recreación, esparcimiento e integraciones con el fin de atraer los turistas tanto nacionales como extranjeros.	<b>AD4.</b> Relazar actividades culturales (danzas, cantos, coplas, etc.) que permitan dar a conocer las costumbres y tradiciones de los habitantes del municipio.

AMENAZAS	ESTRATEGIA (AF)	ESTRATEGIAS (AD)
A5. Otros municipios tienen mayor señalización en cuanto a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, lugares que se pueden visitar.	<b>AF5.</b> Promover de forma oportuna las herramientas de facilidades de traslado, como mapas, señales, sitios web y aplicaciones disponibles en varios idiomas. De esta manera, se ayuda a turistas a desplazarse de forma segura y a personas con limitaciones físicas.	<b>AD5.</b> Diseñar e implementar estrategias de señalización en las cuales se muestren rutas de acceso, ubicación de cada uno de los atractivos turísticos, ubicación de los establecimientos de alojamiento y gastronómicos, entre otros.
<b>A6.</b> Diferentes municipios de la región realizan continuamente ferias turísticas que permiten dar a conocer el municipio y sus atractivos turísticos.	<b>AF6.</b> Realizar eventos como ferias de tipo turístico y gastronómico que permitan dar a conocer los atractivos y servicios turísticos que se prestan en el municipio.	<b>AD6.</b> Diseñar mejores servicios e infraestructura de transporte que respondan a las necesidades de los viajeros.

## **6.5 INFORME DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE TOTA**

El día 11 de Diciembre de 2017 en horas de la mañana en el restaurante de Playa blanca se realizó la socialización del estudio de la caracterización del sector turístico en el municipio de tota, a la cual asistieron el alcalde del municipio Edgar Antonio Moreno, la secretaria de cultura y turismo, policía de turismo y seguridad y el director e integrantes de la asociación Tota Playa Blanca Travels y demás personas.

Se estableció media hora para realizar la socialización, inicialmente se contextualizo a los asistentes acerca de la importancia de realizar este estudio mediante la explicación de la descripción del problema, justificación, objetivos del estudio, posteriormente se dieron a conocer los resultados del estudio, mediante la explicación de en qué consistía la caracterización del sector turístico en el sector turístico del municipio, los resultados de las encuestas aplicadas a los prestadores de los servicios turísticos, exponer los aportes del sector turístico a las rentas del municipio de Tota y dar conocer las estrategias que se plantearon con el fin de promover y fortalecer el turismo como fuente de ingreso y mejorar el posicionamiento de este sector en el municipio, también se estableció un tiempo para escuchar las dudas y sugerencias que tenían los asistentes y finalmente se dio un agradecimiento a la comunidad por su asistencia y colaboración en el desarrollo del proyecto.

Dentro de las sugerencias, los asistentes comentaron las problemáticas que se estaban presentando en la prestación de servicios turísticos dentro de Playa blanca:

- Falta mejorar la comunicación y colaboración entre la alcaldía y prestadores de servicios turísticos, debido a que hace falta mejorar varios aspectos en las actividades turísticas que se desarrollan en el municipio y por falta de colaboración se encuentran varias debilidades que afectan la calidad de la prestación del servicio.
- En temporada alta se evidencia que el parqueadero de Playa Blanca no cuenta con la capacidad para estacionar tantos vehículos y deben estacionarse en parqueaderos privados y a las orillas de la vía principal ocasionando congestión vehicular en el sector.
- La zona de camping no cumple la normatividad establecida para prestar este servicio según la policía de turismo que se encontraba en esta zona

por lo cual se decidió suspender este servicio mientras que se diseña e implementa una zona de camping que cumpla con la normatividad exigida.

- La Corporación Autónoma de Boyacá en una de sus visitas a Playa Blanca recomendó a los prestadores de servicio turísticos de cuatrimotos ampliar las rutas, sin embargo se encuentran en una disyuntiva ya que este tipo de vehículos no pueden transitar en vías secundarias según el código de policía, no obstante para ampliar estas rutas deben circular por una de esas vías y pueden exponerse a sanciones por parte de la policía.



Ilustración 7: Evidencias socialización de la caracterización del sector turístico del municipio de Tota en el restaurante playa blanca.

## **7 CONCLUSIONES**

- La actividad turística del municipio de Tota se concentra principalmente en Playa Blanca, esta actividad se ha venido fortaleciendo gracias a la conformación de la asociación “Tota Playa Blanca Travels”, la cual les ha permitido a los prestadores de servicios turísticos tener una mejor organización entre los diferentes gremios que integran la asociación y recibir capacitaciones en varios aspectos.
- Se evidencia falta de capacitación en aspectos como bilingüismo, manejo de las TICs y marketing digital, entre otros.
- Los prestadores de servicios turísticos desconocen algunos atractivos y recursos turísticos que tiene el municipio de Tota, esta situación representa una dificultad para el desarrollo de la actividad turística en el municipio.
- Si bien el estatuto de rentas del municipio de Tota discrimina las actividades económicas a las que le son practicadas el impuesto de industria y comercio, no se tiene un valor exacto de las rentas que recibe el municipio del sector turístico por concepto de este impuesto, sin embargo los prestadores de servicios turísticos que ofrecen sus servicios dentro de las instalaciones de playa blanca venían realizando hasta el año 2016 unos pagos al municipio mediante el sistema de recaudo de ventas estacionarias estipuladas en el estatuto de rentas del municipio. No obstante, estos prestadores de servicios comenzarán a pagar este impuesto por medio de la asociación creada.
- El contador público en la realización de estos tipos de proyectos es muy importante ya que siendo profesionales líderes en gestión integral de información contribuyen al desarrollo de las comunidades brindando información para el diseño y el desarrollo de planes, programas y proyectos que mejoren la calidad de vida de las personas.



## **8 RECOMENDACIONES**

- Se hace necesaria la participación mancomunada de sectores tanto públicos como privados en la ejecución de proyectos que beneficien al sector turístico del municipio de Tota y se posicione como una de las principales actividades económicas del municipio.
- Realizar eventos, ferias, fiestas que permiten dar a conocer los diferentes recursos turísticos, atractivos turísticos y servicios turísticos que tiene el municipio con el propósito de rescatar sus costumbres y tradiciones fortaleciendo el turismo como un renglón importante en la economía del municipio.
- Diseñar e implementar de manera continua publicidad innovadora y actualizada aprovechando al máximo las tecnologías de información y comunicación (TICs).
- Es necesario concientizar tanto a los habitantes como a los prestadores de servicios turísticos del municipio sobre la riqueza cultural y natural que posee el municipio para que ellos mismos sean difusores del turismo en Tota.
- Realizar capacitaciones continuas en áreas como marketing digital, manejo de las tecnologías de la información y bilingüismo.
- A través de la asociatividad o cooperación empresarial, y con el apoyo de las entidades territoriales establecer convenios con entidades públicas y privadas que en primer lugar permitan brindar asesorías en aspectos económicos, financieros, tributarios y de emprendimiento, por otro lado diseñar paquetes turísticos que incluyan rutas ecológicas, actividades culturales, recreativas y de esparcimiento con el fin de dar a conocer al municipio como destino turístico local, regional y nacional, y estructurar la oferta turística.
- Diseñar estrategias que permitan conocer la importancia de la formalización de los empresas y prestadores de servicios turísticos, permitiendo la generación de empleo y mejorando la calidad de vida de los habitantes de la región.
- Realizar gestión con las diferentes entidades tanto privadas como públicas para el mejoramiento de las vías de acceso al municipio y su infraestructura con el fin de brindar mejorar la seguridad y comodidad de los turistas y reducir los tiempos de desplazamiento.

- Diseñar e implementar proyectos que estén encaminados a la adecuación y embellecimiento de los recursos y atractivos turísticos del municipio generando marca ciudad y llamando la atención de turistas tanto nacionales como internacionales.
- Realizar campañas de manera continua en temas relacionados con la sostenibilidad ambiental creando conciencia en el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales y la responsabilidad social.
- Obtener alternativas de desarrollo económico a partir de los senderos ecológicos en áreas rurales del municipio desde una perspectiva de sostenibilidad ambiental y protección del patrimonio natural y cultural a propios y visitantes teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable a este sector.
- Es necesario desarrollar e impulsar el turismo involucrando todos los recursos y atractivos turísticos con los que cuenta el municipio, generando marca-ciudad por su diversidad cultural y natural.

## 9 ANEXOS

### Anexo 1: Menú - Herramienta de recolección de información turística





# CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

## Anexo 2: Formato para la recolección de información de establecimientos de alojamiento y hospedaje

Formato de recolección de la información - Establecimientos de Alojamiento y hospedaje

### FORMATO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

OBJETIVO: Levantar información básica de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas del sector turismo en esta zona.

#### INFORMACIÓN GENERAL

- Nombre/Razón social:
- NIT/CC:
- Representante legal:
- Tel/Cel:
- Dirección:
- Municipio:
- Página web:
- Correo electrónico:
- N° empleos permanentes:
- N° empleos temporales:
- ¿Está registrado en Cámara de Comercio? (S/N):
- N° actividad:
- ¿Está registrado en el Registro Nacional del Turismo? (S/N):
- ¿Qué tipo de alojamiento es su establecimiento? (Albergue, campamento, hotel campestre, centro vacacional, finca turística, hotel, hostal, otro):
- ¿Es usted propietario, arrendatario u otro del establecimiento?:
- Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turismo? (S/N):
- Si su respuesta fue afirmativa, mencione el gremio al que pertenece?:
- ¿En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística (Semana santa, fiestas fin de año, vacaciones, otro)?

#### ESTÁNDARES DE GESTIÓN

- La fachada de la edificación está en buen estado, aseado y sin obstáculos que dificulten su acceso al alojamiento? (S/N):
- La entrada al establecimiento se encuentra en buen estado de mantenimiento, aseo y ventilación? (S/N):
- El personal se encuentra uniformado? (S/N):
- ¿Tiene establecido procedimientos para la recepción de pagos electrónicos? (S/N):
- Existen procedimientos para la gestión de servicios hoteleros (Reservas, restaurante, atención continuada, check-in & check-out, ect.)? (S/N):
- ¿Cuenta con sistemas de costos hoteleros y del área de Alimentos y Bebidas? (S/N):
- ¿El alojamiento cumple con los reportes y procedimientos sobre huéspedes alojados de acuerdo al Decreto del DAS (Migración Colombia, libro de registro)? (S/N):

- ¿Las tarifas están fijadas en un lugar visible? (S/N):
- ¿El establecimiento cuenta con seguro de huéspedes? (S/N):
- ¿El horario de atención a los huéspedes se realiza durante las 24 horas del día? (S/N):
- ¿Los corredores o pasillos cuentan con buena iluminación? (S/N):
- ¿En qué estado se encuentran las instalaciones del establecimiento? (B/R/M):
- ¿En qué estado se encuentran los muebles de las instalaciones? (B/R/M):
- ¿Los baños de las habitaciones se encuentran en buen estado de aseo y mantenimiento y cuentan con la dotación básica requerida? (S/N):
- ¿Cuenta con servicio de Internet inalámbrico para sus huéspedes? (S/N):
- ¿Cuenta con servicio de Televisión por cable o satelital para sus huéspedes? (S/N):
- ¿El alojamiento ofrece servicio de restaurante con al menos el desayuno? (S/N):
- ¿El establecimiento cuenta con información disponible de atractivos o actividades turísticas que se puedan realizar en el destino? (S/N):
- ¿Cuenta con un plan de emergencias? (S/N):
- ¿Tiene plan de manejo ambiental? (S/N):
- ¿Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales A.R.P. (Planos de evacuación detrás de las puertas, señalización de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro)? (S/N):
- ¿Cuenta con una certificación de calidad? (S/N):
- ¿Cuál?:
- ¿Está en proceso de certificación de alguna norma? (S/N):
- ¿Cuál?:

#### ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA

- ¿El hotel o alojamiento posee computador para el área de administración y reservas? (S/N):
- ¿Cuenta con unos sistemas de potabilización de agua? (S/N):
- N° Habitaciones:
- N° Baños:
- N° Camas:
- N° Oficinas:

#### SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Indique cuánto personal maneja un segundo idioma: 51. Administrativo:  52. Operativo:

- ¿Brinda usted un servicio adicional al de alojamiento? (S/N):
- ¿Cuál?:
- ¿Considera que su negocio genera valor agregado? (S/N):
- ¿Cuál?:
- ¿Realiza alguna acción para la fidelización de sus clientes como promociones e incentivos? (S/N):
- ¿Brinda capacitaciones al personal operativo? (S/N):
- ¿Cuál?:
- ¿Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes? (S/N):

61. OBSERVACIONES:

## Anexo 3: Formato para la recolección de información de establecimientos de gastronomía y bares

Formato de recolección de la información - Establecimientos de gastronomía y bares

### FORMATO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE GASTRONOMÍA Y BARES

OBJETIVO: Levantar información básica de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas del sector turismo en esta zona.

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre/Razón social:  2. NIT/CC:

3. Representante legal:  4. Tel/Cel:

5. Dirección:  6. Municipio:

7. Página web:  8. Correo electrónico:

9. N° empleos permanentes:  10. N° empleos temporales:

11. Está registrado en Cámara de Comercio? (S/N):  12. N° actividad:

13. Está registrado en el Registro Nacional del Turismo?(S/N):

14. Qué tipo de establecimiento es? (Restaurante, cafetería, piqueadero, postres, bar, discoteca, otro):

15. Es usted propietario, arrendatario u otro del establecimiento?:

16. Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turismo? (S/N):

17. Si su respuesta fue afirmativa, mencione el gremio al que pertenece?:

18. En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística?:

#### ESTÁNDARES DE GESTIÓN

19. El establecimiento cuenta con programas de higiene e inocuidad de alimentos? (S/N):

20. Los servicios sanitarios están separados por género, están debidamente dotados (toallas desechables, secadores, jabón, papel higiénico) y en buen funcionamiento? (S/N):

21. Se tienen programas de desinfección y limpieza, desechos sólidos y control de plagas? (S/N):

22. El establecimiento cuenta con una buena ventilación que permita la remoción de calor y olores? (S/N):

23. Existen recipientes suficientes, adecuados y bien ubicados e identificados para recolección interna de desechos sólidos o basuras?(S/N):

24. Se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos? (S/N):

25. Los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados (gorra o malla, delantal de color claro), limpios y calzado cerrado? (S/N):

26. Las manos de los manipuladores se encuentran limpias, sin joyas, uñas cortas y sin esmalte? (S/N):

27. El establecimiento cuenta con un plan de emergencias? (S/N):

28. El establecimiento tiene plan de manejo ambiental? (S/N):

29. Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales A.R.P (Planos de evacuación detrás de las puertas, señalización de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro)? (S/N):

30. Se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas? (S/N):

31. Qué estado presenta el menaje de cocina (vajilla, cristalería, cubertería y utensilios)? (B/R/M):

32. Posee carta impresa para sus clientes? (S/N):

33. El establecimiento tiene recetas registradas y/o patentadas? (S/N):

34. Se realiza control de inventarios de los alimentos? (S/N):

35. Tiene establecido procedimientos para la recepción de pagos electrónicos? (S/N):

36. Cuenta con servicio de Internet inalámbrico para sus clientes? (S/N):

37. Hace uso de las TICs en su establecimiento? (S/N):

38. Cuenta con una certificación de calidad? (S/N):  39. Cuál?:

40. Está en proceso de certificación de alguna norma? (S/N):  41. Cuál?:

#### ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA

42. Los servicios sanitarios están separados del área de preparación de alimentos? (S/N):

43. Cuenta con sistemas de potabilización de agua? (S/N):

Marque con un X, el rango en que el establecimiento esta en la capacidad de atender (Personas):

44. Menor a 30:  45. De 31 a 80:  46. De 81 a 150:  47. Más de 150:

#### SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Indique cuánto personal maneja un segundo idioma: 48. Administrativo:  49. Operativo:

50. Considera que su negocio genera valor agregado? (S/N):  51. Cuál?:

52. Realiza alguna acción para la fidelización de sus clientes como promociones e incentivos? (S/N):

53. Realiza capacitaciones al personal operativo? (S/N):  54. Cuál?:

55. Cuántos empleados están certificados en "Higiene y manipulación de alimentos" o similares?:

56. Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes? (S/N):

57. OBSERVACIONES:

Cancelar Enviar



## Anexo 4: Formato para la recolección de información de prestadores de servicios turísticos

Formato de recolección de información - Agencias y operadores turísticos

### FORMATO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

OBJETIVO: Levantar información básica de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas del sector turismo en esta zona.

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre/Razón social:	<input type="text"/>	2. NIT/CC:	<input type="text"/>
3. Representante legal:	<input type="text"/>	4. Tel/Cel:	<input type="text"/>
5. Dirección:	<input type="text"/>	6. Municipio:	<input type="text"/>
7. Pagina web:	<input type="text"/>	8. Correo electrónico:	<input type="text"/>
9. N° empleos permanentes:	<input type="text"/>	10. N° empleos temporales:	<input type="text"/>
11. Está registrado en Camara de Comercio? (S/N):	<input type="text"/>	12. N° actividad:	<input type="text"/>
13. Está registrado en el Registro Nacional del Turismo?(S/N):	<input type="text"/>		
14. Mencione el tipo de establecimiento (Viajes y turismo, Mayorista, Operadora, OPC (Operadora Profesional de Congresos, Ferias y	<input type="text"/>		
15. En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística (Semana santa, fiestas fin de año, vacaciones, otro)?:	<input type="text"/>		
16. Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turismo? (S/N):	<input type="text"/>		
17. Si su respuesta fue afirmativa, mencione el gremio al que pertenece?:	<input type="text"/>		
18. Mencione su principal producto que está comercializando:	<input type="text"/>		
19. Cuál es el principal problema que presenta en la comercialización de su producto?:	<input type="text"/>		

#### ESTÁNDARES DE GESTIÓN

20. Cuenta la agencia con servicio de transporte propio para turistas? (S/N):	<input type="text"/>
21. Incluye en sus paquetes el seguro de viajes para los turistas? (S/N):	<input type="text"/>
Actualmente la mayor fuente de financiación en su empresa es (marque con una X):	
22. Recursos propios:	<input type="text"/>
23. Créditos a largo plazo:	<input type="text"/>
24. Financiación del estado:	<input type="text"/>
25. Créditos a corto plazo:	<input type="text"/>
26. Recursos por ventas:	<input type="text"/>
27. Otro:	<input type="text"/>

28. El establecimiento cuenta con un plan de emergencias? (S/N):	<input type="text"/>
29. El establecimiento posee un plan de manejo ambiental para comercializar su producto turístico?	<input type="text"/>
30. El establecimiento tiene afiliados a sus empleados en el sistema de seguridad social? (S/N):	<input type="text"/>
31. Tiene establecido procedimientos para la recepción de pagos electrónicos? (S/N):	<input type="text"/>
32. Cuenta con servicio de Internet inalámbrico para sus clientes? (S/N):	<input type="text"/>
33. Hace uso de las TICs en la gestión de su negocio? (S/N):	<input type="text"/>
34. Cuenta con una certificación de calidad? (S/N):	<input type="text"/>
35. Cuál?:	<input type="text"/>
36. Está en proceso de certificación de alguna norma? (S/N):	<input type="text"/>
37. Cuál?:	<input type="text"/>

#### ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA

38. Cuenta con oficina para la atención al público? (S/N):	<input type="text"/>
39. Cuenta con equipo de cómputo para la administración y gestión de la empresa? (S/N):	<input type="text"/>
40. Cuenta con sistema de reservas especializado para Agencias de Viajes y turismo? (S/N):	<input type="text"/>

#### SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

41. Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes? (S/N):	<input type="text"/>
De que manera ustedes realizan el proceso de evaluación y seguimiento del servicio o producto ofrecido:	
42. Encuestas de satisfacción:	<input type="text"/>
43. Sondeo personalizado:	<input type="text"/>
44. Sondeo telefónico:	<input type="text"/>
45. Sondeo por correo electrónico:	<input type="text"/>
46. Buzón de Sugerencias:	<input type="text"/>
47. Otro:	<input type="text"/>
48. Cuál?:	<input type="text"/>
49. Se llevan registros de los procesos de seguimiento y evaluación realizados? (S/N):	<input type="text"/>
Indique cuánto personal maneja un segundo idioma:	
50. Administrativo:	<input type="text"/>
51. Operativo:	<input type="text"/>
52. Realiza alguna acción para la fidelización de sus clientes como promociones e incentivos? (S/N):	<input type="text"/>
53. Realiza capacitaciones al personal operativo? (S/N):	<input type="text"/>
54. Cuál?:	<input type="text"/>
55. Posee algún plan de financiamiento para sus clientes? (S/N):	<input type="text"/>
56. Cuál es la forma de pago más usada por sus clientes (Efectivo, Dinero plástico, financiación)?	<input type="text"/>

#### 57. OBSERVACIONES:

<input type="text"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Enviar"/>
----------------------	---	---------------------------------------

## Anexo 5: Formato para la recolección de información de transportadores turísticos

Formato de recolección de información - Agencias y operadores turísticos

### FORMATO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE TRANSPORTADORES TURÍSTICOS

OBJETIVO: Levantar información básica de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas del sector turismo en esta zona.

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre/Razón social:  2. NIT/CC:

3. Representante legal:  4. Tel/Cel:

5. Dirección:  6. Municipio:

7. Página web:  8. Correo electrónico:

9. N° empleos permanentes:  10. N° empleos temporales:

11. Está registrado en Cámara de Comercio? (S/N):  12. N° actividad:

13. Está registrado en el Registro Nacional del Turismo?(S/N):

14. N° de licencia de tránsito expedida por el ministerio de transporte:

15. Esta entidad pertenece a un gremio del sector turismo? (S/N):

16. Si su respuesta fue afirmativa, mencione el gremio al que pertenece?:

Marque con un X los servicios que ofrece:

17. Alquiler de vehículos: ☐ 20. Transporte urbano: ☐

18. Transporte intermunicipal: ☐ 21. Otro: ☐

19. Transporte rural: ☐ 22. Cuál?:

Marque con una X su cobertura autorizada:

23. Local: ☐ 24. Departamental: ☐

25. Nacional: ☐ 26. Internacional: ☐

Describe su parque automotor (tipo de vehículo - cantidad):

27. Tipo vehículo:  28. Cantidad:

29. Tipo vehículo:  30. Cantidad:

31. Tipo vehículo:  32. Cantidad:

33. El parque automotor está asegurado y es el apropiado para ejecutar el transporte turístico? (S/N):

34. La empresa de transporte cuenta con un plan de emergencias? (S/N):

35. La empresa posee un plan de manejo ambiental para comercializar su producto turístico? (S/N):

36. La entidad tiene afiliados a sus empleados en el sistema de seguridad social? (S/N):

37. Tiene establecido procedimientos para la recepción de pagos electrónicos? (S/N):

38. Cuenta con servicio de Internet inalámbrico para sus clientes? (S/N):

39. Hace uso de las TICs en la gestión de su negocio? (S/N):

40. Cuenta con una certificación de calidad? (S/N):

41. Cuál?:

42. Está en proceso de certificación de alguna norma? (S/N):

43. Cuál?:

44. Cuál es el promedio de experiencia de su personal operativo:

45. Cuenta con una oficina para la atención al público? (S/N):

46. Cuenta con sistema de reservas especializado para empresas de transporte? (S/N):

47. Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes? (S/N):

Indique el nombre de los principales operadores turísticos con quien posee alianza para la prestación de sus servicios (Empresa - Ciudad):

48. Empresa:  49. Ciudad:

50. Empresa:  51. Ciudad:

52. Empresa:  53. Ciudad:

Indique cuánto personal maneja un segundo idioma: 54. Administrativo:  55. Operativo:



56. Realiza alguna acción para la fidelización de sus clientes como promociones e incentivos? (S/N):

57. Realiza capacitaciones al personal operativo? (S/N):  58. Cuál?:

59. Posee algún plan de financiamiento para sus clientes? (S/N):

60. Cuál es la forma de pago más usada por sus clientes (Efectivo, Dinero plástico, financiación)?

61. OBSERVACIONES:

Cancelar Enviar



## 113

## Anexo 7: Formato para la recolección de información de establecimientos de artesanías, víveres y similares

Formato de recolección de información - Establecimientos de artesanías, víveres y similares

### FORMATO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ARTESANÍAS, VÍVERES Y SIMILARES

OBJETIVO: Levantar información básica de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tota, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas del sector turismo en esta zona.

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre/Razón social:  2. NIT/CC:   
 3. Representante legal:  4. Tel/Cel:   
 5. Dirección:  6. Municipio:   
 7. Pagina web:  8. Correo electrónico:   
 9. N° empleos permanentes:  10. N° empleos temporales:   
 11. Está registrado en Camara de Comercio? (S/N):  12. N° actividad:   
 13. Está registrado en el Registro Nacional del Turismo?(S/N):   
 14. Es usted productor y/o comercializador de los productos que su establecimiento ofrece:   
 15. En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística (Semana santa, fiestas fin de año, vacaciones, otro)?   
 16. Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turismo? (S/N):   
 17. Si su respuesta fue afirmativa, mencione el gremio al que pertenece?:   
 18. Mencione su principal producto que está comercializando:   
 19. Cuál es el principal problema o necesidad que presenta en la comercialización y promoción de sus productos?:   
 20. Cuales son sus principales proveedores de insumos y productos para su establecimiento (Locales, regionales, nacionales o internacionales?):

#### ESTÁNDARES DE GESTIÓN

21. Maneja políticas de responsabilidad e inclusión social en su establecimiento? (S/N):   
 Actualmente la mayor fuente de financiación en su empresa es (marque con una X):  
 22. Recursos propios:  23. Créditos a largo plazo:   
 24. Financiación del estado:  25. Créditos a corto plazo:   
 26. Recursos por ventas:  27. Otro:

28. El establecimiento cuenta con un plan de emergencias? (S/N):   
 29. El establecimiento posee un plan de manejo ambiental? (S/N):   
 30. El establecimiento tiene afiliados a sus empleados en el sistema de seguridad social? (S/N):   
 31. Tiene establecido procedimientos para la recepción de pagos electrónicos? (S/N):   
 32. El establecimiento cuenta con un sistema de gestión de costos para sus productos? (S/N):   
 33. Hace uso de las TICs en la gestión de su negocio? (S/N):   
 34. Cuenta con una certificación de calidad? (S/N):  35. Cuál?:   
 36. Está en proceso de certificación de alguna norma? (S/N):  37. Cuál?:

#### ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA

38. Cuenta con instalaciones apropiadas para la comercialización de sus productos? (S/N):   
 39. Cuenta con equipo de cómputo para la administración y gestión de su establecimiento? (S/N):   
 40. El establecimiento ofrece servicios sanitarios para sus clientes? (S/N):

#### SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

41. Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes? (S/N):   
 De que manera ustedes realizan el proceso de evaluación y seguimiento del servicio o producto ofrecido:  
 42. Encuestas de satisfacción:  43. Sondeo personalizado:   
 44. Sondeo telefónico:  45. Sondeo por correo electrónico:   
 46. Buzón de Sugerencias:  47. Otro:   
 48. Cuál?:   
 49. Se llevan registros de los procesos de seguimiento y evaluación realizados? (S/N):   
 Indique cuánto personal maneja un segundo idioma: 50. Administrativo:  51. Operativo:   
 52. Realiza alguna acción para la fidelización de sus clientes como promociones e incentivos? (S/N):   
 53. Realiza capacitaciones al personal operativo? (S/N):  54. Cuál?:   
 55. Posee algún plan de financiamiento para sus clientes? (S/N):   
 56. Cuál es la forma de pago más usada por sus clientes (Efectivo, Dinero plástico, financiación)?

#### 57. OBSERVACIONES:

Cancelar Enviar





# CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE TOTA

Anexo 8: Listado de personas que asistieron a la socialización de la presente caracterización

SOCIALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN SECTOR TURÍSTICO DE TOTA.		
NOMBRE	TEL/CELULAR	FIRMA.
Ernesto León	3124308184	
Irwin Martínez	3142021036	
Marco Lino Martínez	3213353766	
Morivalúa Alarcón Ch	3133396949	Morivalúa Alarcón Ch
Yanira Martínez	3125066840	Yanira Martínez
Nelson Ibarra Martínez	3134239380	Nelson Ibarra Martínez
Fabriziano Rojas	3228903204	Fabriziano Rojas
Maria Anzís Rojas	3134235330	
Dora Patricia Bora	3134849391	Dora Patricia Bora
Rosario Celso Lopez	3178950444	Rosario Celso Lopez
Fernando Perse	3178950444	Fernando Perse
Jairo C. Bora	3115311442	
Narciso Gutierrez Bora	3214653246	Narciso Gutierrez Bora
Sonia del Chaparro	3112715563	
Leonel Rojas	3203402298	
Pilar Rodriguez	3133604071	
Tatiana Martinez	3209914979	Tatiana Martinez
Jorge Martinez Lechuga	3124795329	Jorge Martinez
Glenn Enríquez	3214210938	Glenn Enríquez
Nelson Ibarra	3132214484	
Janeth H. Portales	3142230583	
Sildana Rodríguez	3203888360	Sildana Rodríguez
Amelia Rojas Mora	3138173000	Amelia Rojas M.
Sandra Liliana Martinez	3108006459	
Alexander Montaña	3212028170	
Sandra Milena Rojas Lemus	3108065203	
Deisy Martinez	3123885792	Deisy Martinez
Nubia Rocio León	3175476745	Nubia Rocio
Patricia Jara	3124060427	Patricia Jara
Aleida Henares M.	3134493240	
Ignacio Martinez	3118218734	Ignacio Martinez
Maria Anzís Rojas	3134235330	
Alexandro Martinez	3123509002	

Tota, Diciembre 11 de 2017.



## 10 REFERENCIAS

**TOTA. ALCALDÍA DE TOTA.** Plan de desarrollo Tota 2016-2019 “Unidos dejaremos huella”. Alcaldía de Tota., 2016. No.126.

**Ley 152. (15, julio, 1994).** Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Ley 152. (15, julio, 1994). Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

**Cardenas Patiño, Leidy Yulieth y Mariño Higuera, Ingrid Natalia. 2014.** *Caracterización del sector turístico de Sogamoso en el marco de la alianza estratégica interinstitucional del conocimiento para la competitividad del municipio de Sogamoso.* Sogamoso : s.n., 2014.

**GONZÁLEZ, P. HUERFANO, A.** Inventario Turístico del municipio de Tota Boyacá. Trabajo de grado para optar el título de Administrador turístico y hotelero. Duitama: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de administración turística y hotelera. 2014.132.p

**El país.** Turismo en Colombia ha tenido varios avances. [en línea]. Sergio Díaz Granados. Sep. 2012. [citado en 28 abril] Disponible en internet: <http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html>

**Fontur y Ministerio de comercio, industria y turismo.** Estrategia de turismo para Colombia. [en línea]. [citado en 28 de abril de 2018]. El turismo es un sector muy amplio compuesto por varias industrias e intensivo en empleo. Disponible en internet:  
[https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/ESTUDIO%20MCKIEN SEY/1.\\_PRIMER\\_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE\\_A.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/ESTUDIO%20MCKIEN SEY/1._PRIMER_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE_A.PDF)

## 11 BIBLIOGRAFÍA

**Amaya Rodríguez, Carlos Andres. 2016.** *Plan de desarrollo 2016 - 2019 "Boyacá se atreve"*. Tunja : s.n., 2016.

**Banco Interamericano de Desarrollo. 2007.** Turismo sostenible. [En línea] 2007. <http://www.iadb.org/en/inter-american-development-bank,2837.html>.

**Cardenas Patiño, Leidy Yulieth y Mariño Higuera, Ingrid Natalia. 2014.** *Caracterización del sector turístico de Sogamoso en el marco de la alianza estratégica interinstitucional del conocimiento para la competitividad del municipio de Sogamoso*. Sogamoso : s.n., 2014.

**Departamento Administrativo Nacional de Estadística. 2016.** Cuenta Satélite de Turismo -CST-. [En línea] 23 de Septiembre de 2016. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>.

**Díaz Aranguren, Yuri Neill.** *Esquema de Ordenamiento Territorial - Tota*. Tota : s.n.

**Díaz Granados, Sergio. 2012.** El País. Turismo en Colombia ha tenido varios avances. [En línea] Septiembre de 2012. [Citado el: 28 de Abril de 2018.] <http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html>.

**El Tiempo. 1999.** El turismo, Fuerza económica de Boyacá. *El Tiempo*. [En línea] 15 de Octubre de 1999. [Citado el: 14 de Mayo de 2017.] <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-856597>.

**Fontur y Ministerio de comercio, industria y turismo.** Estrategia de turismo para Colombia. [En línea] [Citado el: 28 de Abril de 2018.] [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/ESTUDIO%20MCKIENSEY/1.\\_PRIMER\\_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE A.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/ESTUDIO%20MCKIENSEY/1._PRIMER_TOMO ESTRATEGIA TURISMO PARTE A.PDF).

**Gómez Picón, Rafael. 1978.** El Lago de Tota. *Sociedad Geográfica de Colombia*. [En línea] 1978. [http://www.sogeocol.edu.co/documentos/lago\\_tota.pdf](http://www.sogeocol.edu.co/documentos/lago_tota.pdf).

**Granados Becerra, Juan Carlos. 2012.** *Plan departamental de desarrollo 2012 - 2015 "Boyacá se atreve"*. Tunja : s.n., 2012.

**Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. 2004.** *Metodología de la investigación*. México : McGraw-Hill Interamericana, 2004.

**2011.** Instrumento para la caracterización de experiencias. [aut. libro] Alexander Arbey Sánchez Upegui. *Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos*. Medellín : Católica del Norte Fundación Universitaria, 2011, págs. 187-189.

**Junta de Comercio y Desarrollo, Comisión de Comercio y Desarrollo, & Reunión de expertos sobre la contribución del turismo al desarrollo sostenible. 2013.** Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y desarrollo sostenible. *Conferencia de las Naciones Unidas*. [En línea] 14 & 15 de Marzo de 2013. [http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2\\_sp.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf).

**MacIntyre, G. 1996.** Desarrollo turístico sostenible. *Guía para planificadores locales*. Organización Mundial del Turismo. [En línea] 1996.

**Mercados de medio ambiente. 2016.** Aprende más: Definiciones de «banco de semillas», «conductores de la pérdida de biodiversidad», «ecoturismo» y «zona de amortiguamiento». *La actualidad*. [En línea] 29 de Febrero de 2016.

<http://www.mercadosdemedioambiente.com/actualidad/aprende-mas-definiciones-de-banco-de-semillas-conductores-de-la-perdida-de-biodiversidad-ecoturismo-y-zona-de-amortiguamiento/>.

Ministerio de Comercio, industria y turismo. [En línea] [Citado el: 15 de 06 de 2017.] [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/7866/colombia\\_avanza\\_en\\_turismo\\_sostenible](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/7866/colombia_avanza_en_turismo_sostenible).

**Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. 1996.** Ley 300 de 1996. [En línea] 1996. [http://www.mincomercio.gov.co/VBeContent/Documentos/turismo/Normatividad/leyes/Ley\\_300\\_1996.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/VBeContent/Documentos/turismo/Normatividad/leyes/Ley_300_1996.pdf).

**Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. 1993.** Artículo 3. *Ley 99 de 1993*. [En línea] 1993. [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co).

—. **2007.** Ecosistemas estratégicos. [En línea] 2007. <http://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/408-plantilla-bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistematicos-10>.

**Moreno Chaparro, Edgar Antonio. 2016.** *Plan de desarrollo de Tota 2016 - 2019 "Unidos dejaremos huella"*. Tota : s.n., 2016.

**Municipio de Tota.** Nuestro municipio. [En línea] [http://www.tota-boyaca.gov.co/informacion\\_general.shtml](http://www.tota-boyaca.gov.co/informacion_general.shtml).

**Organización Mundial del Turismo. 2004.** Conceptos y definiciones. *Desarrollo sostenible del turismo - Definición conceptual*. [En línea] 2004. [http://www.worldtourism.org/espanol/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.worldtourism.org/espanol/frameset/frame_sustainable.html).

—. **2004.** Entender el turismo: Glosario Básico. *Organización Mundial del Turismo OMT*. [En línea] 2004. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

—. Entender el turismo: Glosario Básico. [En línea] <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

**Pérez Preciado, Alfonso. 1975.** *Tota, más que un lago es un conflicto*. Bogotá : Colección Indispensable, 1975.

**Sánchez Upegüi, A. 2010.** *Introducción: ¿qué es caracterizar?* Medellín : Fundación Universitaria Católica del Norte., 2010.

**2009.** Teoría General de Control. [aut. libro] Samuel Alberto Mantilla. *Auditoría de Información Financiera*. s.l. : ECOE ediciones, 2009, págs. 64-91.

**2009.** Teoría General de Sistemas . [aut. libro] Samuel Alberto Mantilla. *Auditoría de información Financiera*. s.l. : ECOE ediciones, 2009, págs. 137-144.